



**Jessica Ferreira
Rodrigues**

**Inteligência Emocional, Bem-estar Psicológico e
Satisfação no Trabalho**



**Jessica Ferreira
Rodrigues**

**Inteligência Emocional entre Géneros, o Bem-estar
Psicológico e a Satisfação no Trabalho**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão, realizada sob a orientação científica da Doutora Maria Madalena Gomes Vilas Boas, Professora Auxiliar Convidada do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho aos meus pais pelo insubstituível apoio ao longo da minha vida.

o júri

presidente

Doutora Ana Isabel Dias Daniel
Professora Auxiliar Convidada, Universidade de Aveiro

Doutora Maria José Rodrigues Felício de Moura e Castro
Professora Adjunta, Universidade de Aveiro

Doutora Maria Madalena Gomes Vilas Boas
Professora Auxiliar Convidada, Universidade de Aveiro

agradecimentos

Este trabalho foi realizado com muita dedicação e esforço, mas ascendeu sobretudo graças à enorme contribuição da minha orientadora, a professora Madalena Vilas Boas, pela sua preocupação e paciência, pelas suas incansáveis correções, pela contínua aprendizagem e, acima de tudo, pela sua perseverança e apoio durante todo o processo.

Ao meu namorado, Ivo Ferreira, pelo seu jeito cúmplice, que sempre procurou mostrar-me os pontos positivos das situações mais difíceis, ajudar-me nas etapas mais desafiadoras e compreender-me nesta marcante caminhada da minha vida.

À minha mãe e ao meu pai, que lutaram para me dar um futuro melhor.

Às minhas amigas de coração, Ana Realista e Elisabete Abrantes, que me deram energia positiva para continuar em frente e me ajudaram sem hesitar.

Aos meus amigos e família, em especial ao meu tio Gabriel, à minha prima Brigitte e à Lurdinhas, que estiveram presentes para me dar apoio, força e motivação para continuar de cabeça erguida.

palavras-chave

Inteligência emocional, bem-estar psicológico e satisfação no trabalho.

resumo

Existe uma tendência crescente de estudos empíricos sobre a inteligência emocional, mas poucos relacionam este constructo com o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho em simultâneo. Este trabalho contribui para enriquecer a literatura sobre estas três variáveis psicológicas, bem como auxiliar os gestores a tomar decisões fundamentadas cientificamente. A amostra é constituída por 333 participantes de diversas organizações que operam em diferentes áreas de negócio. Os inquiridos foram convidados a responder a um conjunto de afirmações sobre as três variáveis psicológicas em estudo. Os resultados sugerem que existe uma relação de casualidade positiva entre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho. Pessoas emocionalmente inteligentes conseguem atingir níveis mais altos de bem-estar psicológico e satisfação no trabalho.

keywords

Emotional Intelligence, psychological well-being and work satisfaction.

abstract

There is a growing trend of empirical studies about emotional intelligence, but few relates this construct with psychological well-being and job satisfaction simultaneously. This empirical study contributes to enrich the literature on these three psychological variables as well as help managers to take decisions scientifically. The sample consists of 333 participants from various organizations operating in different business areas. Respondents were asked to answer a set of statements about the three psychological variables under study. The results suggest that there is a positive causal relationship between emotional intelligence, psychological well-being and job satisfaction. Emotionally intelligent people can achieve higher levels of psychological well-being and job satisfaction.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1. Inteligência emocional	7
1.1. Evolução histórica do conceito de inteligência emocional.....	7
1.2. O conceito de inteligência emocional.....	8
1.3. Modelos teóricos da inteligência emocional	10
1.4. Efeitos e causas da inteligência emocional	13
2. Bem-estar psicológico	17
2.1. O conceito de bem-estar psicológico	17
2.2. Efeitos e causas do bem-estar psicológico	21
3. Satisfação no trabalho	22
3.1. O conceito de satisfação no trabalho	23
3.2. Modelos teóricos da satisfação no trabalho	24
3.2.1. Teorias situacionais	25
3.2.2. Teorias individuais	27
3.2.3. Teorias de interação social.....	29
3.3. Efeitos e causas da satisfação no trabalho.....	30
4. Objetivos e hipóteses de investigação	32
PARTE II – METODOLOGIA	39
1. Procedimento	39
1.1. Amostragem.....	39
1.2. Entrega e recolha dos questionários	39
1.3. Tratamento dos dados	40
1.4. Instrumento.....	42
1.4.1. Inteligência emocional.....	42
1.4.2. Bem-estar psicológico.....	47
1.4.3. Satisfação no trabalho.....	53
1.4.4. Questões sociodemográficas	54
2. Amostra	54
PARTE III - RESULTADOS	59
1. Apresentação dos resultados	59
2. Análise e discussão dos resultados.....	68
3. Implicações para a gestão.....	76
4. Limitações do estudo e investigações futuras	77
CONCLUSÃO.....	79
REFERÊNCIAS	83
ANEXO - QUESTIONÁRIO	91

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Tipologia dos modelos de explicação da satisfação	24
Tabela 2. Itens de cada uma das dimensões da escala de inteligência emocional	43
Tabela 3. Inteligência emocional: Resultados da análise fatorial confirmatória, após rotação varimax	44
Tabela 4. Valores da sensibilidade da escala de inteligência emocional	46
Tabela 5. Itens de cada uma das dimensões da escala de bem-estar psicológico	47
Tabela 6. Bem-estar psicológico: Resultados da análise fatorial confirmatória, após rotação varimax	49
Tabela 7. Valores de sensibilidade da escala de bem-estar psicológico	52
Tabela 8. Itens de cada uma das dimensões da escala de satisfação no trabalho	53
Tabela 9. Valores de sensibilidade da escala de satisfação no trabalho	54
Tabela 10. Média, desvio-padrão e correlações	61
Tabela 11. Diferenças de médias entre géneros em relação à inteligência emocional	62
Tabela 12. Diferenças de médias entre géneros em relação ao bem-estar psicológico	62
Tabela 13. Diferenças de médias entre géneros em relação à satisfação no trabalho	63
Tabela 14. Diferenças de médias entre indivíduos com cargos de chefia e colaboradores em relação à inteligência emocional, ao bem-estar psicológico e à satisfação no trabalho	63
Tabela 15. Diferenças de médias na relação entre a inteligência emocional e as habilitações literárias	64
Tabela 16. Diferenças de médias na relação entre a satisfação no trabalho e a antiguidade	65
Tabela 17. ANOVA do modelo de regressão para a inteligência emocional	65
Tabela 18. Sumário do modelo de regressão para a inteligência emocional	66
Tabela 19. ANOVA do modelo de regressão para o bem-estar psicológico	66
Tabela 20. Sumário do modelo de regressão para o bem-estar psicológico	67
Tabela 21. ANOVA do modelo de regressão para a satisfação no trabalho	67
Tabela 22. Sumário do modelo de regressão para a satisfação no trabalho	68
Tabela 23. Resumo das hipóteses	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensões nucleares do bem-estar psicológico e as suas fundações teóricas (Adaptado de Ryff e Singer, 2008)	199
Figura 2. Modelo das características da função de Hackman e Holdham (Lima, Vala & Monteiro, 1995)	266
Figura 3. Relação do reforço com a satisfação segundo Porter e Lawer (Lima, Vala & Monteiro, 1995)	277
Figura 4. Modelo de discrepância aplicado à satisfação com o salário de Lawler (Lima, Vala & Monteiro, 1995)	28
Figura 5. Modelo de investigação	33
Figura 6. Distribuição etária da amostra	55
Figura 7. Habilitações literárias da amostra	566
Figura 8. Áreas funcionais dos inquiridos da amostra	566
Figura 9. Antiguidade dos inquiridos da amostra	57

INTRODUÇÃO

Resolver problemas e tomar as melhores decisões é o que qualquer pessoa procura quando é confrontada com uma situação difícil. Imagine que trabalha numa empresa de consultoria de recursos humanos, e que um cliente lhe solicita quarenta candidatos para quarenta postos de trabalho no prazo de seis horas. Infelizmente o seu colega de trabalho não elaborou uma nova base de dados pronta a utilizar. Depois de reunir os esforços necessários, chegou ao final do prazo com apenas trinta e cinco candidatos que preenchem integralmente os requisitos solicitados, sendo que cinco não preenche inteiramente o perfil pretendido. Tendo em conta que no dia seguinte o cliente necessita dos quarenta funcionários prontos para trabalhar, e que por cada falta terá que pagar uma indemnização de mil e quinhentos euros, qual a sua decisão final? Seguiria o caminho mais seguro ou optaria por arriscar? Como lidaria com a reação dos seus superiores? Estaria pronto para sair da sua zona de conforto, assumindo as responsabilidades? Estas são apenas algumas questões que se colocam quando somos obrigados a tomar uma decisão importante, onde é necessário usar as emoções para facilitar a razão, mas também racionalizar inteligentemente acerca das emoções. Usar as emoções e a razão são parte integrante da inteligência emocional (Salovey & Mayer, 1997).

A inteligência emocional é um conceito recente, que tem vindo a ganhar importância junto dos gestores no contexto de trabalho. Os gestores de recursos humanos apostam cada vez mais em formas de promover as componentes da inteligência emocional que conduzem os trabalhadores a níveis mais altos de bem-estar e satisfação no trabalho e, consequentemente, a melhores níveis de desempenho e envolvimento numa determinada empresa. Estudos revelam que altos níveis de inteligência emocional estão relacionados com baixos níveis de *stress* (e.g., Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002), altos níveis de envolvimento organizacional (e.g., Brunetto, Teo, Shacklock & Farr-Wharton, 2012; Nikolaou & Tsaousis, 2002), melhores níveis de saúde e bem-estar, bem como altos níveis de desempenho (e.g., Brunetto *et al.*, 2012; Slaski & Cartwright, 2002; Vratskikh, Masa'deh, Al-Lozi & Maqableh, 2015) e satisfação no trabalho (e.g., Ealias & George, 2012; Vratskikh *et al.*, 2015). Os indivíduos emocionalmente inteligentes sabem lidar com as suas emoções e as dos outros e, ainda, geri-las de modo funcional e racional (Goleman, 2015).

Tendo em conta as implicações da inteligência emocional, do bem-estar psicológico e da satisfação no trabalho numa determinada organização, o presente estudo assenta nestas questões de partida, oferecendo especial atenção às diferenças entre géneros. A questão do género no contexto organizacional sempre foi objeto de preconceito e estereótipos, tornando-se cada vez mais importante tentar discernir as diferenças que realmente existem entre géneros. Na literatura são evidentes as diferenças entre homens e mulheres quanto à forma como cada grupo lida com os problemas ou situações mais emocionais. A título de exemplo, alguns estudos concluíram que as mulheres expressam mais os seus sentimentos do que os homens (Barrett, Lane, Sechrest & Schwartz, 2000; Naghavi & Redzuan, 2011). Mas quando a questão se prende em perceber qual o género que detém níveis mais elevados de inteligência emocional, os estudos não são homogéneos. Algumas investigações chegaram à conclusão que as mulheres podem deter níveis mais altos de inteligência emocional em certas dimensões, enquanto os homens os apresentam noutras (e.g., Ahmad, Bangash & Khan, 2009; Cabello, Fernández-Pinto, Sorrel, Extremera & Fernández-Berrocal, 2016; Khalili, 2011; Mandell & Pherwani, 2003).

Importa também reforçar que o estudo do bem-estar psicológico é tão importante como o estudo da satisfação no trabalho, porque ambos os conceitos são preditores de um melhor desempenho (Wright & Cropanzano, 2000). Brunetto *et al.* (2012) concluíram no seu estudo que o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho influenciam de forma positiva o envolvimento e o compromisso afetivo numa determinada empresa, reduzindo ainda as intenções de sair por parte dos trabalhadores. Também no que se refere ao bem-estar psicológico e à satisfação no trabalho, os estudos não são homogéneos quanto à questão do género. Alguns estudos concluíram que existem diferenças entre homens e mulheres, enquanto outros não apresentam diferenças nos níveis de bem-estar psicológico (e.g., Akhter, 2015; Khanbani, Aghaee & Parvar, 2014; Le, Kao & Wu, 2015; Visani, Albieri, Offidani, Ottolini, Tomba & Ruini, 2011) e satisfação no trabalho (e.g., Azim, Haque & Chowdhury, 2013; Mabekoje, 2009; Rast & Tourani, 2012; Zou, 2015).

Atendendo à importância para o funcionamento da organização da inteligência emocional, bem-estar psicológico e satisfação no trabalho, este estudo tem como objetivos principais estudar a relação entre os três conceitos e analisar algumas variáveis

(como o género) que as podem afetar. Desta forma, pretende-se ajudar os gestores a tomarem decisões mais fundamentadas cientificamente.

A presente dissertação está estruturada em três capítulos. O primeiro é composto pela revisão bibliográfica das três variáveis em estudo, a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho. O segundo capítulo apresenta a metodologia utilizada, fazendo referência à amostra e aos procedimentos seguidos. A terceira parte apresenta e discute os resultados do estudo. São apresentadas ainda as implicações para a gestão, bem como sugestões para estudos futuros. O último capítulo debruça-se sobre as conclusões.

PARTE I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este primeiro capítulo serve como enquadramento geral, onde é feita uma revisão teórica dos conceitos associados à inteligência emocional, ao bem-estar psicológico e à satisfação no trabalho.

1. Inteligência emocional

As competências emocionais e relacionais são cada vez mais utilizadas no mercado competitivo, onde a inteligência emocional (IE), segundo Goleman (2015), detém um papel de destaque no seio organizacional, conduzindo a altos níveis de desempenho e sucesso profissional. Este capítulo abordará brevemente o conceito de inteligência emocional, onde serão tidas em conta visões de vários autores.

1.1. Evolução histórica do conceito de inteligência emocional

O QI e as capacidades cognitivas sempre foram vistas como detendo um papel de destaque como fonte de sucesso nos diversos campos da vida, como na escola, no trabalho, na vida amorosa e nas relações pessoais. De acordo com Goleman (2015), a nossa cultura está centrada no QI e nas capacidades académicas e cognitivas, deixando de lado outras características importantes que influenciam, como é entendido por alguns, o nosso comportamento, nomeadamente a inteligência emocional.

O conceito de inteligência emocional tem origem no conceito de inteligência social de Thorndike (1920), que a definiu como “a capacidade de compreender e gerir, homens e mulheres, rapazes e raparigas – para atuar sabiamente nas relações humanas” (p. 228). Este conceito sempre foi associado às inteligências não académicas, não cognitivas ou não intelectuais (Rego & Fernandes, 2005). Mas, segundo Goleman (2015), a inteligência emocional pode ser igualmente inserida no quadro cognitivo. De acordo com Ciarrochi, Chan e Caputi (2000), apesar da forte convicção de que o QI e as inteligências cognitivas desempenham um papel superior, pouco a pouco o estudo da inteligência emocional começou a entrar na nossa noção de inteligência.

Um dos autores a apontar limitações na tradicional maneira de encarar a inteligência, e na forma como esta promove o êxito e sucesso, foi Gardner (1983). Segundo o autor, não existe um tipo único de inteligência que seja fulcral para o sucesso na vida, mas sim um múltiplo conjunto de inteligências assentes em sete variedades. Mais tarde, o autor alarga estas sete variedades para uma lista de vinte, alegando que não existe um número certo para definir os diversos talentos do ser humano. Esta abordagem mostra ser mais enriquecedora que a tradicional visão sobre o QI, uma vez que a inteligência ganha uma vertente múltipla. Duas das sete variedades de inteligências inicialmente referidas por Gardner são inteligências pessoais, as quais vão ao encontro da forma como Thorndike abordou a inteligência social, sendo elas: (1) inteligência interpessoal e (2) inteligência intrapessoal. A primeira é a capacidade para compreender os outros, quais as suas motivações e desejos e a forma como trabalham; a segunda é a capacidade para nos conhecermos a nós próprios, recorrendo a uma auto-avaliação (Goleman, 2015). Gardner concede uma grande importância às capacidades emocionais e relacionais, alegando que estas são essenciais no mundo atual, até mais que o QI – uma noção limitada de inteligência, onde as verdadeiras aptidões e capacidades essenciais na vida são esquecidas. Contudo, apesar de Gardner atribuir grande importância às capacidades emocionais e relacionais, não aprofunda o campo das emoções, bem como a forma de as gerir, focando-se antes na cognição dos sentimentos (Goleman, 2015).

Também os estudos de Salovey e Mayer (1995, 1997) tiveram um papel de destaque no desenvolvimento do conceito de inteligência emocional, pois estes foram os primeiros a introduzir a noção de inteligência emocional, onde a razão e a emoção começaram a ser vistas como fundamentais para o desenvolvimento pessoal e profissional. Reconhecer as emoções é o primeiro passo para medir a inteligência emocional (Salovey & Mayer, 1997).

1.2. O conceito de inteligência emocional

A inteligência emocional foi portanto inicialmente definida por Salovey e Mayer (1990) como a capacidade para gerir as nossas próprias emoções e as dos outros, e consequentemente usar essa informação para guiar os nossos pensamentos e ações. Em

1997, os autores fizeram uma revisão do conceito de inteligência emocional, apresentando uma definição mais completa, definindo-a como:

A capacidade de percepção, avaliação e expressão de emoções; a capacidade para aceder e/ou gerar sentimentos quando facilitam o pensamento; a capacidade para compreender as emoções e o conhecimento emocional; e a capacidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (Salovey & Mayer, 1997, p. 10)

Em 1995, Goleman através da obra “Inteligência Emocional” tornou o conceito bastante popular junto dos *media* orientado para a gestão e não só, o que levou a um grande incremento dos estudos da inteligência emocional. Nesta obra, a inteligência emocional era definida como:

A capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjugu a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança. (Goleman, 2015, p. 54)

Para o autor, os indivíduos emocionalmente inteligentes são aqueles que conhecem e controlam os seus próprios sentimentos e conseguem reconhecer e lidar com os sentimentos dos outros (Goleman, 2015). Segundo Rego e Fernandes (2005), enquanto o modelo de Mayer e Salovey (1997) assenta em capacidades cognitivas da inteligência emocional, Goleman (2015) propõe um modelo misto, tendo em consideração não só as capacidades cognitivas, mas também os aspetos da personalidade (Rego & Fernandes, 2005). Segundo Goleman (1998), um indivíduo que detém uma posição de poder numa empresa consegue alcançar o sucesso, não necessariamente através da sua inteligência intelectual, qualificações e capacidades técnicas, mas através de um nível elevado de inteligência emocional. É de aludir que o QI e as capacidades técnicas não deixam de ser relevantes na visão do autor, servindo de requisitos para uma determinada função, ou seja, condições necessárias mas não suficientes (Goleman, 1998).

Tendo em consideração que a inteligência emocional é um constructo com sensivelmente vinte e cinco anos de existência, são inúmeros os artigos que se focaram no estudo desta temática. A título de exemplo, foram encontrados 10410 artigos na base de dados Scopus.

1.3. Modelos teóricos da inteligência emocional

Na literatura existem diversas classificações das dimensões da inteligência emocional, as quais nem sempre são coincidentes. As mais conhecidas são a estrutura de quatro dimensões de Mayer e Salovey, bem como o modelo de cinco dimensões sugerido por Goleman (Rego & Fernandes, 2005).

Com base em revisões da literatura de psicologia, Mayer e Salovey (1997) consideraram conveniente dividir as competências da inteligência emocional em quatro áreas, sendo elas a capacidade para: reconhecer as emoções, usar as emoções para facilitar o pensamento, compreender as emoções e gerir as emoções. Cada uma delas é, segundo os autores, desenvolvida desde a infância, prolongando-se pela vida adulta (Mayer, Roberts & Barsade, 2008). As pessoas com níveis mais altos de inteligência emocional tendem a progredir mais rápido nestas quatro competências e a dominar a maioria delas.

Reconhecer as emoções é a capacidade para identificar e diferenciar as nossas próprias emoções e as dos outros. Pode-se dizer que existem diferentes níveis dentro desta competência, desde a capacidade para identificar as emoções dos outros através de linguagem verbal e não verbal e de comportamentos; a habilidade para entender, através da linguagem não verbal, quando uma pessoa está a ser verdadeira ou falsa; e finalmente a capacidade para expressar sentimentos e necessidades subjacentes (Brackett, Rivers & Salovey, 2011; Mayer, Salovey & Caruso, 2004; Salovey & Mayer, 1997).

Usar as emoções para facilitar o pensamento é a capacidade de utilizar as emoções para facilitar o raciocínio, a resolução de problemas e as relações interpessoais. Permite estabelecer prioridades de pensamento, que facilitam os processos de julgamento e memória (Brackett *et al.*, 2011; Mayer *et al.*, 2004; Salovey & Mayer, 1997).

Compreender as emoções é a capacidade para compreender a linguagem e o sentido das emoções, bem como os seus antecedentes. A um nível mais básico, inclui a atribuição de “rótulos” às emoções, onde se consegue reconhecer as semelhanças e diferenças entre rótulos” e as próprias emoções. A um nível mais avançado, interpreta-se os

significados e origens das emoções, compreendendo ainda os sentimentos mais complexos – humores ou emoções simultâneos. Poucos são aqueles que conseguem reconhecer as transições entre as emoções (Brackett *et al.*, 2011; Mayer *et al.*, 2004; Salovey & Mayer, 1997).

Gerir as emoções é a capacidade de prevenir, reduzir, aumentar ou mesmo modificar uma resposta emocional em si mesmo e nos outros, bem como a capacidade de experienciar um conjunto de emoções durante a tomada de decisão. Envolve a abertura a sentimentos agradáveis e desagradáveis. A um nível mais avançado debruçar-se sobre uma emoção em função da sua utilidade numa situação. Monitorizar e reflectir sobre as próprias emoções e as dos outros é uma habilidade mais complexa dentro desta área (Brackett *et al.*, 2011; Mayer *et al.*, 2004; Salovey & Mayer, 1997).

O modelo proposto por Goleman (1998) para compreender a inteligência emocional relaciona vinte e cinco competências agrupadas em cinco dimensões, que integram tanto capacidades cognitivas como capacidades afetivas: autoconsciência, autogestão, motivação, empatia e capacidades sociais. Em 2001, com base na experiência empírica desenvolvida nos seus estudos, Goleman, Boyatzis e McKee (2002) descreveram a versão final do modelo. O novo modelo apresenta quatro dimensões principais: autoconsciência, autodomínio, consciência social e gestão das relações. As duas primeiras dimensões descrevem competências pessoais, enquanto as duas últimas descrevem competências sociais.

Autoconsciência: É a capacidade de um indivíduo reconhecer e compreender as suas próprias emoções e as suas forças e fraquezas, ou seja, tem conhecimento das suas próprias capacidades e limitações, possuindo ainda autoconfiança. Além disso, percebe os seus valores e objetivos – sabe para onde está a ir e porquê. Sendo assim, uma pessoa com um alto nível de autoconsciência é alguém capaz de reconhecer como é que as suas emoções afetam a si mesmo e aos outros (Goleman *et al.*, 2002).

Autodomínio: É a capacidade de lidar com as próprias emoções, de modo a que estas facilitem e não interfiram negativamente nas suas ações. Quando deparado com impulsos emocionais, um indivíduo com um grau elevado de autogestão terá a habilidade para controlar esses impulsos e, ainda, canalizá-los para fins mais

proveitosos. É alguém com capacidade de adaptação, autocontrole, realização, iniciativa, transparência e otimismo (Goleman *et al.*, 2002).

Consciência social: É a capacidade assente na empatia, que consiste em reconhecer as emoções dos outros e de colocar-se no lugar do outro. Isso não significa adotar as emoções das outras pessoas como suas, procurando agradar a todos. Consiste em considerar os sentimentos dos outros e entender a influência de outros fatores, isto durante o processo de tomada de decisões inteligentes (Goleman *et al.*, 2002).

Gestão das relações: É a capacidade de um indivíduo mover as pessoas na direção que ele deseja. Trata-se de alguém com aptidão e facilidade de relacionamento, conseguindo gerir as emoções dos outros e compartilhar informações e ideias. Ou seja, é alguém que reconhece que nada de importante se faz sozinho. Quando é necessário agir, um indivíduo com fortes capacidades sociais possui uma rede de relacionamentos a que recorre para obter sucesso (Goleman *et al.*, 2002).

Através de um estudo empírico, Rego e Fernandes (2005) desenvolveram um modelo de inteligência emocional com seis componentes principais:

- a) Compreensão das emoções próprias: É a capacidade de um indivíduo compreender os seus sentimentos e emoções, bem como as suas causas.
- b) Autocontrole perante as críticas: É um indivíduo capaz de reconhecer as suas emoções e as dos outros, possuindo ainda autocontrole perante as críticas dos outros.
- c) Auto-encorajamento (uso das emoções): É a capacidade de um indivíduo recorrer às suas emoções para se automotivar e encorajar.
- d) Auto-controle emocional: É um indivíduo capaz de controlar as suas emoções em situações com elevada carga emocional, bem como utilizar o pensamento em função dos respetivos sentimentos e emoções.
- e) Empatia: É a dimensão que caracteriza um indivíduo que desenvolve contágio emocional, bem como sintonia com as pessoas com quem se relaciona.
- f) Compreensão das emoções dos outros: É a capacidade de compreender as emoções dos outros.

De forma sumária, os três modelos apresentados distinguem-se entre modelos de competências e modelos mistos. Salovey e Mayer (1997) apresentam um modelo assente em competências, centrado no processamento de informação afetiva. Goleman (2002) e Rego e Fernandes (2005) apresentam modelos mistos, centrados não só em competências mas também numa multiplicidade de traços de personalidade.

1.4. Efeitos e causas da inteligência emocional

A inteligência emocional é um constructo que assume que as pessoas podem lidar com as suas emoções e as das pessoas que as rodeiam, gerindo-as de um modo funcional, quer na esfera pessoal quer na esfera organizacional. Ora, atendendo a que indivíduos com diferentes níveis de inteligência emocional apresentam diferentes formas de gerir emoções, será de esperar que o nível de inteligência emocional tenha efeitos na vida quer pessoal quer profissional dos indivíduos.

Pessoas emocionalmente inteligentes conseguem perceber mais facilmente o que as outras pessoas sentem, pelo que conseguem adotar as suas perspetivas, têm boa comunicação e regulam comportamentos. Portanto, são pessoas que conseguem estabelecer relações de qualidade (Brackett *et al.* 2011). A título de exemplo, o estudo de Lopes *et al.* (2004) revela que a inteligência emocional está associada a melhores relações sociais.

De acordo com Goleman (2015), as capacidades associadas à inteligência emocional habilitam os indivíduos a lidar mais eficazmente com as suas emoções, quando confrontados com determinadas situações conflituosas ou graves conseguem gerir melhor as emoções desagradáveis e promover as emoções agradáveis. Isto tem implicações quer na esfera da saúde e do bem-estar, quer no que diz respeito ao crescimento pessoal (Brackett *et al.*, 2011; Lanciano & Curci, 2015). Estudos mostram que a inteligência emocional está relacionada com uma maior satisfação com a vida e a autoestima do indivíduo e, também, com a redução do *stress* (e.g. Bastian, Burns & Nettelbeck, 2005; Forushania & Besharat, 2011).

A relação entre a inteligência emocional e o bem-estar psicológico é largamente reportada na literatura (e.g., Burrus, Betancourt, Holtzman & Minsky, 2012; Carmeli,

Yitzhak-Halevy & Weisberg, 2007; Rathnakara, 2014), assente na noção, segundo o estudo de Burrus *et al.* (2012), de que as pessoas emocionalmente inteligentes experienciam níveis mais altos de bem-estar psicológico. Brunetto *et al.* (2012) também reconhecem a relação entre a inteligência emocional e o bem-estar psicológico, justificando que os indivíduos com altos níveis de inteligência emocional têm uma melhor capacidade para regular adequadamente os comportamentos em função das circunstâncias, tanto positivas como negativas.

De acordo com Salovey e Mayer (1997), uma pessoa emocionalmente inteligente é capaz de reconhecer os seus sentimentos e os dos outros; é uma pessoa que está aberta às experiências tanto negativas como positivas, rotulando-as e comunicando-as quando apropriado. Esse reconhecimento irá sempre levar a uma regulação efetiva que afeta tanto o próprio como os outros, contribuindo para o bem-estar. De facto, estudos revelam que pessoas emocionalmente inteligentes possuem níveis elevados de bem-estar psicológico, experienciando com mais frequência sentimentos positivos (e.g., Burrus, Betancourt, Holtzman & Minsky, 2012; Higgs & Dulewicz, 2014; Lanciano & Curci, 2015; Rathnakara, 2014), tais como satisfação com a vida, autoaceitação e autoestima (e.g., Carmeli, Yitzhak-Halevy & Weisberg, 2007). Portanto, pessoas com elevados níveis de inteligência emocional possuem níveis elevados de bem-estar psicológico, promovendo o sucesso no trabalho e na vida (Rathnakara, 2014). Daí se formular a seguinte hipótese:

H1: A inteligência emocional influencia positivamente o bem-estar psicológico.

Também em contexto organizacional, a inteligência emocional tem vindo a mostrar-se importante no funcionamento das organizações. Alguns estudos podem ser encontrados na literatura, alguns associados ao exercício da liderança (e.g., Mandell & Pherwani, 2003; Rego, Sousa, Cunha, Correia & Saur-Amaral, 2007). Segundo Goleman (1998), as competências técnicas e cognitivas são pertinentes para a eficácia dos líderes, mas são as capacidades da inteligência emocional que fazem os bons líderes. Um líder emocionalmente inteligente tem a capacidade de cativar as pessoas para colaborar consigo, respeitar as suas emoções, consegue analisar e lidar com as situações mais complexas, tomando as melhores decisões (Goleman, 1998).

Outros estudos empíricos apontam que os líderes emocionalmente inteligentes promovem a criatividade nas suas equipas (e.g., Polychroniou, 2009; Rego *et al.*, 2007). Rego *et al.* (2007) evidenciam essa relação, onde os colaboradores sentem-se mais à vontade para propor soluções e ideias quando estes reconhecem que o seu líder é receptivo a diferentes ideias. Isto porque são líderes que revelam empatia e ajudam os trabalhadores a gerir as suas emoções quando enfrentam problemas e oportunidades que requerem criatividade.

É igualmente manifesta na literatura uma associação positiva entre o desempenho dos trabalhadores dentro da empresa e a inteligência emocional (e.g., Chaudhry e Usman, 2011; Vratskikh *et al.*, 2015). Os funcionários com níveis elevados de inteligência emocional estão mais cientes das suas emoções, conseguindo geri-las de forma mais eficaz, pois são indivíduos mais abertos, comunicativos e que superam mais facilmente conflitos e problemas (Mayer, Salovey & Caruso, 2004). Sendo assim, tendem a conseguir também alcançar níveis mais altos de desempenho do que aqueles que têm níveis mais baixos de inteligência emocional (Vratskikh *et al.*, 2015).

A relação entre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho é também evidente na literatura (e.g., Badawy & Magdy, 2015; Çekmecelioglu, Günsel & Ututas, 2012; Ealias & George, 2012; Saini & Ghai, 2014; Sy, Tram & O'Hara, 2006; Vratskikh *et al.*, 2015). Os estudos concluem que os trabalhadores com altos níveis de inteligência emocional são capazes de entender e gerir as suas emoções, pelo que estão mais cientes dos factores que contribuem para as suas experiências de emoções positivas e negativas. Neste sentido, são também mais capazes de tomar determinadas medidas para enfrentar essas questões, aumentando naturalmente a satisfação no trabalho (e.g., Brunetto *et al.*, 2012; Ealias & George, 2012; Sy *et al.*, 2006; Vratskikh *et al.*, 2015). De acordo com Ealias e George (2012), a satisfação no trabalho pode ser um indicador importante para entender como os funcionários se sentem em relação ao seu trabalho, podendo mesmo influenciar comportamentos, tais como o absentismo e o *turnover*. Como a inteligência emocional é uma figura relevante na construção da satisfação no trabalho, segundo Vratskikh *et al.* (2015), os recursos humanos devem introduzir técnicas destinadas a incrementar a inteligência emocional e que, por sua vez, melhorem os resultados da satisfação no trabalho e naturalmente aumentem o desempenho dentro de toda a organização. Isto é, o reconhecimento da importância da inteligência emocional neste

contexto pode ajudar os gestores a desenvolver os recursos humanos em prol de um trabalho mais positivo (Chaudhry & Usman, 2011). Para tal, foi definida a seguinte hipótese:

H2: A inteligência emocional influencia positivamente a satisfação no trabalho.

A partir da década de 60 começaram a surgir novas formas de olhar para a variável género quanto à especificidade de pensamento e experiência de cada um dos sexos. Isto porque existem diferenças assentes na socialização precoce dos meninos e meninas, bem como diferenças biológicas que podem conduzir a expetativas, motivações, atitudes, valores e comportamentos distintos entre os géneros. De acordo com alguns estudos, mulheres e homens possuem níveis de inteligência emocional diferentes, sendo que as mulheres apresentam níveis mais altos (e.g., Cabello, Fernández-Pinto, Sorrel, Extremera & Fernández-Berrocal, 2016; Mandell & Pherwani, 2003; Nikolaou e Tsaousis, 2002). Mas esta tendência não se verifica em todos os estudos (e.g., Ahmad, Bangash & Khan, 2009; Fatt & Howe, 2003; Khalili, 2011), e as dimensões nas quais assentam não são igualmente lineares. A título de exemplo, Fatt e Howe (2003) concluíram no seu estudo que os homens apresentam níveis mais altos de inteligência emocional em relação às mulheres na “compreensão das emoções” e no “uso das emoções”. Tendo em conta a discórdia nos resultados dos estudos empíricos, pretende-se verificar no presente estudo se as mulheres apresentam níveis mais altos de inteligência emocional do que os homens, pelo que se propõe a seguinte hipótese:

H3: Existe uma relação entre o género e o nível de inteligência emocional.

Investigações também incidem sobre a relação entre a idade e a inteligência emocional, mas os resultados não são uníssonos. Alguns estudos revelam que existe uma relação positiva entre a idade e a inteligência emocional (e.g., Badawy & Magdy, 2015; Fernández-Berrocal, Cabello, Castillo & Extremera, 2012; Sliter, Chen, Withrow & Sliter, 2013;), enquanto outros não (e.g., Shipley, Jackson & Segrest, 2010). Tendo em consideração que a inteligência emocional evolui com a maturidade e a idade, segundo Goleman (2015), e com a idade advém a experiência, decorre a seguinte hipótese:

H4: Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e a idade.

2. Bem-estar psicológico

O bem-estar é uma área bastante discutida na literatura. O bem-estar é associado à felicidade e à satisfação com a vida. Segundo a NEF¹, o bem-estar é composto por duas dimensões pessoais, a satisfação com a vida e o desenvolvimento pessoal; e ainda por uma dimensão social, a perceção de pertencer a uma comunidade (Marks & Shah, 2004). O bem-estar pode ainda advir quando um indivíduo possui os recursos psicológicos, sociais e físicos que necessita perante um determinado desafio psicológico, social e/ou físico. Logo, quando o indivíduo possui mais desafios do que recursos é posto em causa o seu bem-estar (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012).

2.1. O conceito de bem-estar psicológico

É hoje reconhecida a existência de duas correntes de pensamento que suportam os modelos atuais de bem-estar: o bem-estar subjetivo (BES) e o bem-estar psicológico (BEP). O primeiro é baseado nas experiências emocionais, onde o bem-estar é alcançado através da avaliação subjetiva da felicidade (Novo, 2005a); o segundo centra-se no desenvolvimento, crescimento pessoal e auto-realização do indivíduo (Ryff, 1989c) e, ainda, no compromisso com desafios da vida (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).

O bem-estar subjetivo reporta à perspectiva hedónica, onde o indivíduo tem como objetivo a felicidade e satisfação com a vida (Novo, 2005b). O bem-estar psicológico assenta na ideia do eudemonismo – doutrina que está associada a valores como o desenvolvimento, auto-realização e florescimento (Fernandes, Vasconcelos-Raposo & Teixeira, 2010; Novo, 2003; Ryff, 1989c). Segundo Aristóteles, que desenvolveu o pensamento clássico da eudaimonia, as pessoas regem-se pela felicidade (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012; Novo, 2003; Novo, 2005b; Ryff, 1989c; Ryff & Singer, 2008). As pessoas sentem a necessidade de reconhecer e viver de acordo com o seu *daimon* ou *self*, isto é, segundo as suas elevadas capacidades e talentos, de modo a alcançar a perfeição e realização pessoal (Novo, 2003).

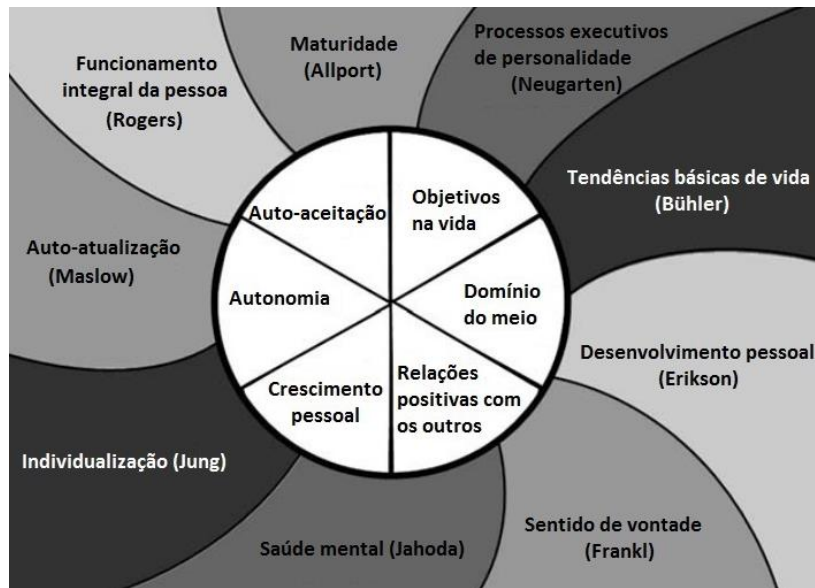
¹ NEF ¹ (New Economics Foundation): É a principal *think tank* do Reino Unido, que procura promover a justiça social, económica e ambiental.

Nesta corrente de pensamento, Bradburn (1969) providenciou a distinção entre efeitos positivos e efeitos negativos, procurando entender como as pessoas lidam com as dificuldades do quotidiano. Quando os efeitos positivos predominarem sobre os efeitos negativos, o indivíduo apresenta bem-estar psicológico elevado; caso contrário, apresenta um bem-estar psicológico reduzido. Mas a felicidade não é único indicador, uma vez que o funcionamento psicológico positivo está associado a outros significados diferentes, sendo um deles a satisfação com a vida (Neugarten, Havighurst & Tobin, 1961; Ryff, 1989c). Mas é relevante reforçar que o bem-estar subjetivo está muito mais associado à satisfação com a vida e a felicidade, enquanto o bem-estar psicológico, uma área de estudo imensamente ampla, volta-se para o funcionamento positivo, o crescimento pessoal e as relações interpessoais.

O bem-estar psicológico começou a ser desenvolvido a partir da década de 60 por Bradburn, mas foi em finais dos anos 80 que se solidificou como corpo de estudo. Segundo o modelo de Ryff (1989a), o bem-estar psicológico é um constructo multidimensional onde a felicidade não é um objetivo de vida, mas antes o produto do desenvolvimento e da realização do indivíduo (Novo, 2005a).

O modelo de bem-estar psicológico proposto por Ryff (1989a) baseia-se em recursos psicológicos (processos cognitivos, afetivos e emocionais), que incluem as seis dimensões centrais do funcionamento psicológico positivo (Figura 1) que a autora utiliza para definir o bem-estar psicológico:

Inclui avaliações positivas de si mesmo e da sua vida passada (auto-aceitação), um sentido de crescimento contínuo e desenvolvimento como pessoa (crescimento pessoal), a crença de que a vida tem um propósito e significado (objetivos de vida), a posse de relações de qualidade com os outros (relações positivas com os outros), a capacidade de gerir eficazmente a sua vida e o mundo que o rodeia (domínio do meio), e um senso de auto-determinação (autonomia). (Ryff & Keyes, 1995, p. 720)



A autoaceitação é uma característica essencial do funcionamento positivo, *Figura 1*. Dimensões nucleares do bem-estar psicológico e as suas fundações teóricas (Adaptado de Ryff e Singer, 2008)

fundamentando-se nas teorias de Maslow, Allport, Jahoda e Rogers (Novo, 2003). Consiste na aceitação dos múltiplos aspetos do *self* e do passado. Um indivíduo com elevada auto-aceitação tem uma atitude positiva consigo próprio, aceitando tanto os seus aspectos positivos como negativos. Esta dimensão é decorrente da saúde mental, da experiência e da maturidade (Novo, 2003; Ryff & Singer, 2008).

A dimensão relações positivas com os outros fundamenta-se no modelo de Maslow, uma vez que dá relevância aos interesses sociais e ao estabelecimento de relações. Baseia-se também em Rogers e Allport, que consideram importante estabelecer relações calorosas com outros. Por último em Erikson, que enaltece a importância das relações interpessoais ao longo da vida (Novo, 2003). Um sujeito com relações positivas com os outros tem interesse em possuir relacionamentos positivos, calorosos e altruístas com os outros. É alguém que se preocupa com os demais, apresentando a capacidade para amar, sentir empatia, afeição e confiança (Ryff & Singer, 2008).

A dimensão autonomia fundamenta-se no modelo de Jahoda, Jung e Rogers (Novo, 2003). É elevada quando um indivíduo revela um sentimento de liberdade. Possui autodeterminação, autocontrolo e independência. Portanto, é alguém capaz de resistir às

pressões sociais e culturais e, ainda, tem em si mesmo o seu *locus* de avaliação relativamente aos seus valores e objetivos (Ryff & Singer, 2008).

O domínio do meio é uma dimensão assente nos modelos teóricos de Neugarten, o qual reconhece a necessidade de desenvolvimento de capacidades em diversos domínios da vida; e Allport, onde são valorizadas as competências de adaptação e domínio do meio (Novo, 2003). Neste sentido, o indivíduo revela capacidade para gerir eficazmente a sua própria vida e o mundo que o rodeia, conseguindo escolher e criar meios que sejam apropriados à sua condição física e mental. Também esta dimensão está associada à saúde mental e à maturidade. Um indivíduo que possua esta dimensão certamente conseguirá tirar partido das oportunidades que surgem, bem como controlar meios mais complexos (Ryff & Singer, 2008).

A dimensão objetivos de vida está assente nos modelos de Jahoda, Allport e Rogers (Novo, 2003), que refletem a necessidade da existência de um significado e sentido de orientação (Ryff & Singer, 2008) que dê sentido aos objetivos e às experiências pessoais. Portanto, um indivíduo com valores elevados nesta dimensão reconhece objetivos, aspirações e metas a atingir, procurando ainda entender como influenciam o comportando e dão sentido à vida (Novo, 2003).

O crescimento pessoal cruza os modelos teóricos de Buhler, Erikson, Jung e Neugarten, que assentam no desenvolvimento como coextensivo à duração da vida (Novo, 2003). Esta dimensão relaciona-se com a capacidade de um indivíduo maximizar o potencial individual, o crescimento pessoal e o desenvolvimento contínuo. Isto é, a abertura do indivíduo a novas experiências e a sua necessidade de se atualizar e de possuir maior autoconhecimento (Novo, 2003; Ryff & Singer, 2008).

Neste modelo, o indivíduo apresenta-se como o agente do seu desenvolvimento, sendo este um processo em que o próprio vai construindo e realizando o potencial do seu *self* (Ryff & Keyes, 1995). As suas componentes são parte integrante do bem-estar, onde cada dimensão contém diferentes desafios (Fernandes, Vasconcelos-Raposo & Teixeira, 2010; Ferreira & Simões, 1999; Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002; Ryff, 1989a; 1989b; 1989c; Ryff & Keyes, 1995). Na sua maioria são reflexões intrapessoais de adaptação à perspetiva de vida, à exceção da dimensão de relações positivas com os outros. Sendo

assim, um indivíduo com bem-estar psicológico aprecia a maioria das partes da sua personalidade, tem relações de confiança, possui autodeterminação, vê-se a si próprio a tornar-se uma pessoa melhor, tem capacidade para moldar os ambientes para satisfazer as suas necessidades e, ainda, detém sentido na vida (Keyes, 2002). O bem-estar psicológico assenta na definição de objetivos na vida e no crescimento pessoal, no comprometimento individual perante desafios e oportunidades na vida, bem como no desenvolvimento humano (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).

2.2. Efeitos e causas do bem-estar psicológico

Tendo em consideração que os indivíduos com níveis elevados de bem-estar psicológico veem a vida de um prisma mais positivo, é também de esperar que o nível de bem-estar psicológico influencie a vida pessoal e profissional das pessoas. Na literatura são diversos os estudos que investigam a relação entre o bem-estar psicológico e outros processos de desenvolvimento adaptativo, bem como constructos que assentam em dimensões positivas da saúde mental. A título de exemplo, existem alguns estudos que relacionam o bem-estar psicológico e a autoestima do indivíduo (e.g., Dogan, Totan & Sapmaz, 2013; Paradise & Kernis, 2002), a felicidade (e.g., Dogan *et al.*, 2013; Heizomi, Allahverdipour, Jafarabadi & Safaian, 2015), a qualidade de vida (e.g., Ring, Höfer, McGee, Hickey & O'Boyle, 2007) e as competências sociais (e.g., Suresh & Sandhu, 2012).

Estudos sobre a relação entre o bem-estar psicológico e o contexto organizacional não são tão vastos como no contexto pessoal ou da saúde. Apesar disso, é possível encontrar na literatura algumas relações entre o bem-estar psicológico e aspetos organizacionais. A título de exemplo, os resultados do estudo desenvolvido por Rasulzada e Dackert (2009) mostraram uma relação positiva entre a criatividade, a inovação organizacional e o bem-estar psicológico. Outros estudos empíricos revelam que colaboradores com níveis mais altos de bem-estar psicológico apresentam igualmente maior desempenho (e.g., Wright & Cropanzano, 2000) e satisfação no trabalho (e.g., Brunetto *et al.*, 2012; Wright & Cropanzano, 2000). De acordo com Wright & Bonett (2007), existe uma interação significativa entre o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho que influencia os trabalhadores a terem menos intenções de sair da empresa. Logo, sugere-se a seguinte hipótese:

H5: O bem-estar psicológico influencia positivamente a satisfação no trabalho.

De acordo com alguns estudos (e.g., Akhter, 2015; Le, Kao & Wu, 2015; Visani *et al.*, 2011) existem diferenças nos níveis de bem-estar psicológico entre géneros, sendo que as mulheres tendem a apresentar níveis mais elevados em determinadas dimensões, enquanto os homens apresentam noutras. A título de exemplo, no estudo desenvolvido por Le *et al.* (2015), as mulheres apresentam menor autonomia, mas maior domínio do meio do que os homens. Logo, propõe-se a seguinte hipótese:

H6: Existe uma relação entre o género e o nível de bem-estar psicológico.

Não existe uma tendência clara na literatura quanto ao facto do bem-estar psicológico se alterar ao longo da experiência dos indivíduos e do decorrer dos anos, mas existem estudos que apresentam uma relação entre a idade e o bem-estar psicológico (e.g., Springer, Pudrovskaya & Hauser, 2011; SoheilaPanahi *et al.*, 2014). Segundo Springer *et al.* (2011), o crescimento pessoal e os objetivos de vida diminuem com a idade dos indivíduos, ou seja, menor é o seu crescimento pessoal e os seus objetivos de vida. No estudo de SoheilaPanahi *et al.* (2014) conclui-se que existe uma correlação positiva entre o bem-estar psicológico e as dimensões autonomia, crescimento pessoal e objetivos de vida. Posto isto, propõe-se a hipótese:

H7: Existe uma relação entre o bem-estar psicológico e a idade.

3. Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho tem sido um conceito bastante debatido e estudado ao longo dos anos por investigadores e gestores, pois crê-se que pode conduzir a melhores níveis de produtividade, desempenho, retenção de funcionários, e até mesmo à realização pessoal dos trabalhadores (Vala, Monteiro, Lima & Caetano, 1995). Por este motivo, qualquer empresa deve ter como preocupação a satisfação e lealdade dos seus trabalhadores (Sageer, Rafat & Agarwal, 2012). Neste capítulo será discutido o seu conceito e importância.

3.1. O conceito de satisfação no trabalho

O conceito de satisfação no trabalho (ST) começou a ganhar o interesse dos investigadores, teóricos e gestores após o modelo de organização do trabalho proposto pelo movimento das relações humanas, quando as pessoas começaram a ser valorizadas no contexto organizacional (Chiavenato, 2004; Lima, Vala & Monteiro, 1988) e os aspetos emocionais começaram a ser vistos como essenciais ao desempenho.

Apesar das inúmeras décadas dedicadas ao estudo da satisfação no trabalho, a sua definição não é consensual entre a variedade de estudos e abordagens ao conceito, mas é possível salientar três das definições mais importantes, referidas por Hoppock (1935), Locke (1969) e Spector (1997). Em 1935, o conceito de satisfação no trabalho começou a popularizar-se, sendo definido por Hoppock como um conjunto de fatores psicológicos, fisiológicos e ambientais que levam uma pessoa a expressar satisfação pelo seu trabalho. Neste sentido, a satisfação no trabalho é influenciada tanto por fatores externos como por fatores internos (Hoppock, citado por Aziri, 2011). Por sua vez, Locke (1969) define satisfação no trabalho como: “Um estado emocional positivo resultado da avaliação do trabalho como forma de alcançar ou facilitar a realização dos próprios valores do trabalho” (p. 316). Por seu turno, Spector (1997) refere que a satisfação no trabalho é uma reação emocional global relativamente ao trabalho ou um conjunto de atitudes em relação a vários aspetos do trabalho. Acrescenta ainda que a satisfação no trabalho é a forma como as pessoas encaram todos os aspetos do seu trabalho. Logo, as pessoas sentem satisfação quando gostam do seu trabalho ou sentem insatisfação quando não gostam (Spector, 1997).

Pode-se pois concluir que a satisfação no trabalho é um estado emocional positivo ou uma atitude positiva em relação às experiências em contexto de trabalho (Lima, Vala & Monteiro, 1988; Vala, Monteiro, Lima & Caetano, 1995), ou seja, uma atitude positiva em relação ao trabalho, empresa e colegas (Weiss, 2002). Atitudes positivas e favoráveis revelam satisfação, enquanto atitudes negativas e não favoráveis indicam insatisfação no trabalho.

Rose (2001) faz a distinção entre satisfação intrínseca e satisfação extrínseca. O trabalhador sente-se satisfeito pelo trabalho em si – satisfação intrínseca; ou quando

recebe compensações monetárias ou outro tipo de recompensas que modificam o seu comportamento – satisfação extrínseca. Durante muito tempo, o salário era considerado o fator mais importante. Mas os estudos ao longo dos anos vieram mostrar que o trabalho em si emerge entre outros fatores, como a remuneração, as oportunidades de promoção e os colegas de trabalho (Jurgensen, 1978). As características intrínsecas do trabalho, isto é, a natureza do trabalho em si, é um dos mais importantes aspetos que influencia a satisfação no trabalho. Logo, assegurar que o trabalho é interessante e desafiador é a chave para a satisfação no trabalho (Saari & Judge, 2004).

3.2. Modelos teóricos da satisfação no trabalho

Neste capítulo são apresentados, de forma sumária, alguns dos principais modelos teóricos da explicação da satisfação no trabalho. Lima, Vala e Monteiro (1995) agruparam-nos em três tipos: situacionais, individuais e interação social (Tabela 1).

Tabela 1

Tipologia dos modelos de explicação da satisfação (Lima et al., 1995)

Tipos de variáveis utilizadas na explicação da satisfação	Conceitos chave	Autores de referência
SITUACIONAIS	Características da função	Herzberg, 1959 Hackman e Oldham, 1975 White e Mitchell, 1979 Griffin, 1981
	Características do processo	Alutto e Achito, 1974 Schuller, 1977 Griffin e Bateman, 1980 Pettersen, 1984
	Características do reforço	Porter e Lawler, 1968 Heneman, 1985
INDIVIDUAIS	Discrepância entre expectativas e resposta da organização	Lawler, 1981 Heneman, 1985
INTERACÇÃO SOCIAL	Comparação social	Homans, 1961 Adams, 1965 Runciman, 1966
	Processamento social da informação	Asch, 1952 Salancick e Pfeffer, 1978 O'Reilly e Caldwell, 1979
	Cultural organizacional	Geertz, 1973 Schneider, 1975 Schein, 1985

3.2.1. Teorias situacionais

Os modelos situacionais estão relacionados com as características de trabalho, sendo através destas possível explicar a satisfação no trabalho e a forma como se poderiam aumentar os níveis de satisfação. Definem, pois, formas ideais de organização de trabalho que, colocadas em prática, conduzem a um sentimento de satisfação. Esta abordagem começou a ser aprofundada por Herzberg (1959) e a sua teoria bifactorial – factores higiénicos e motivacionais (Lima, Vala & Monteiro, 1995).

Segundo Herzberg (1974), existe um conjunto de aspetos do trabalho que influenciam a satisfação e insatisfação relativamente ao trabalho. Estes dois termos têm causas distintas, sendo que o oposto de satisfação com o trabalho não é a insatisfação, mas sim a ausência de satisfação. Neste sentido, o autor definiu os factores “motivacionais” (ex.: crescimento profissional, responsabilidade, reconhecimento e realização profissional) como intrínsecos do trabalho, ou seja, estão relacionados com o próprio trabalho, com o desempenho e com as consequências desse desempenho, os quais apresentam um efeito duradouro na satisfação. Deve-se, portanto, apostar na delegação de responsabilidades e conceder liberdade na execução das tarefas e no enriquecimento do cargo. Os factores higiénicos (ex.: estilo de liderança, organização da empresa, condições de trabalho, salário e relações interpessoais) são extrínsecos ao trabalho, por isso são periféricos ao trabalho em si. Estes fatores apenas evitam a insatisfação, pois a sua influência não consegue elevar de forma duradoura a satisfação. Logo, os primeiros influenciam a satisfação e os segundos a insatisfação (Ferreira, Neves & Caetano, 2001). Para satisfazer os trabalhadores é necessário actuar sobre os fatores motivacionais, enriquecendo as tarefas em termos de responsabilidade, objetivos e desafios sem nunca descuidar os fatores que rodeiam o trabalho em si (Chiavenato, 2004; Ferreira, Neves & Caetano, 2001; Udechukwu, 2009).

Mais tarde, esta abordagem foi reformulada por Hackman e Oldham (1980), que apresentaram um modelo que avalia o conteúdo do trabalho e o seu potencial motivador. Os autores sugerem que a satisfação no trabalho depende das dimensões apresentadas na Figura 2, particularmente a variedade, a identidade, o significado, a autonomia e o *feedback*. Estas são então responsáveis por três estados psicológicos críticos, os quais provocam nos trabalhadores uma percepção de satisfação. Por isso, quanto maior a

presença das cinco características, maior será a satisfação no trabalho (Cordeiro & Pereira, 2010). Os autores aludem que as necessidades de desenvolvimento dos sujeitos,

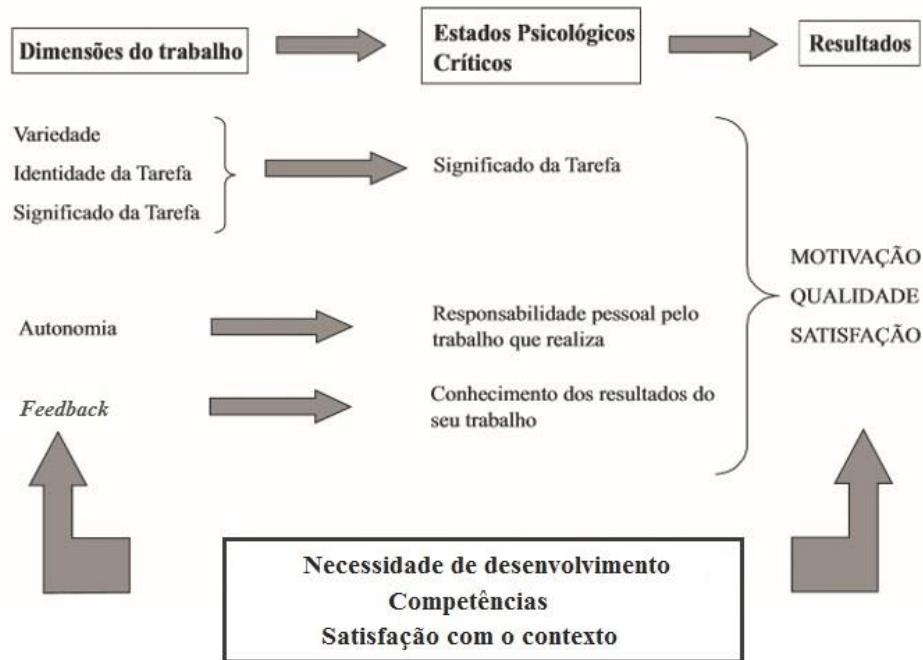


Figura 2. Modelo das características da função de Hackman e Holdham (Lima, Vala & Monteiro, 1995)

as competências que possuem e a satisfação com o contexto são variáveis individuais, mediadoras da relação entre a satisfação no trabalho e as características da função. Logo, quanto maior for, por exemplo, a necessidade de desenvolvimento manifestada pelos trabalhadores, maior será o impacto das características e conteúdo do trabalho na satisfação (Lima, Vala & Monteiro, 1995).

Na literatura, a satisfação é ainda relacionada com características do processo de tomada de decisão e características do reforço (Vala, Monteiro, Lima & Caetano, 1995). Dentro desta lógica, apresentam-se como autores de referência Griffin e Bateman (1986), que defendem que existe uma relação positiva entre participação e satisfação, sendo que a última é tanto maior quanto maior for a conformidade entre a participação desejada e a percepção da participação efectiva. Outros autores são Porter e Lawer (1986), que criaram um modelo que relaciona a satisfação com os reforços, tanto intrínsecos como extrínsecos (Griffin & Bateman; Porter & Lawer, citados por Vala, Monteiro, Lima &

Caetano, 1995). A Figura 3 apresenta o modelo proposto por Porter e Lawer, demonstrando a relação entre o reforço e a satisfação.

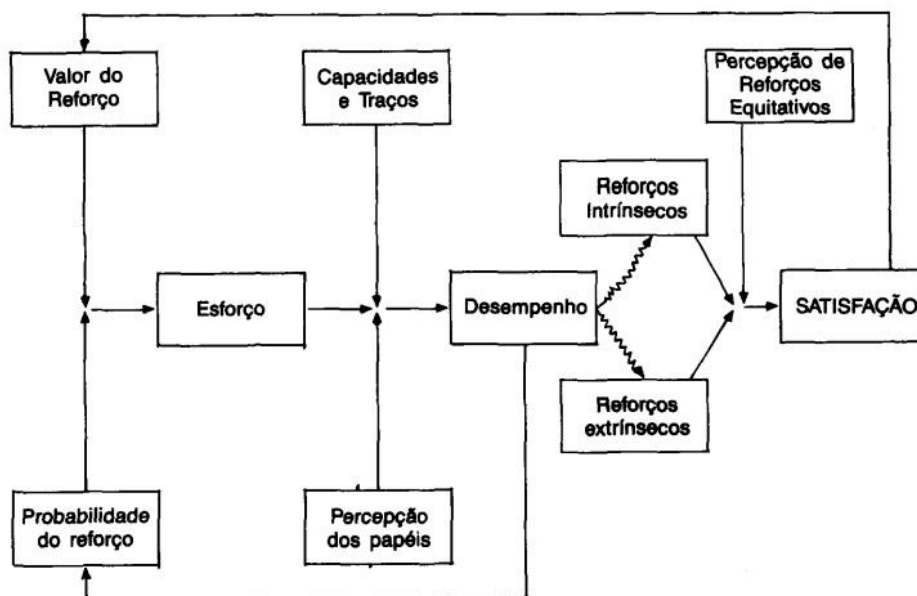


Figura 3. Relação do reforço com a satisfação segundo Porter e Lawer (Lima, Vala & Monteiro, 1995)

3.2.2. Teorias individuais

Lima, Vala e Monteiro (1995) apresentam dois grupos de variáveis individuais que auxiliam na explicação da satisfação no trabalho: as características individuais (aspectos motivacionais ou valores intrínsecos ao sujeito) e as características demográficas dos trabalhadores. É apontado o estudo da relação entre a satisfação e as expectativas e valores individuais, onde duas variáveis são destacadas como determinantes da satisfação: as expectativas e as respostas da organização. O modelo da discrepância de Lawler, citado por Lima, Vala e Monteiro (1995), explica a satisfação com os vencimentos, o qual assenta na diferença entre aquilo que o trabalhador julga ter direito a receber e o que efetivamente recebe. Por isso, existem dois processos distintos: (1) processo de comparação intrapessoal e (2) processo de comparação interpessoal. No primeiro caso, o indivíduo avalia aquilo que recebe com aquilo que considera que deve receber, baseando-se nas suas qualificações, competências e funções. Já no segundo caso, é feita uma comparação entre o que o indivíduo recebe com o que os outros recebem. Sendo assim, quanto mais próximas forem as recompensas recebidas das esperadas, maior é o nível de satisfação. A Figura 4 ilustra o cenário da satisfação com

os vencimentos, onde são explícitas as fontes das percepções do que o indivíduo deve receber e o que efectivamente recebe.

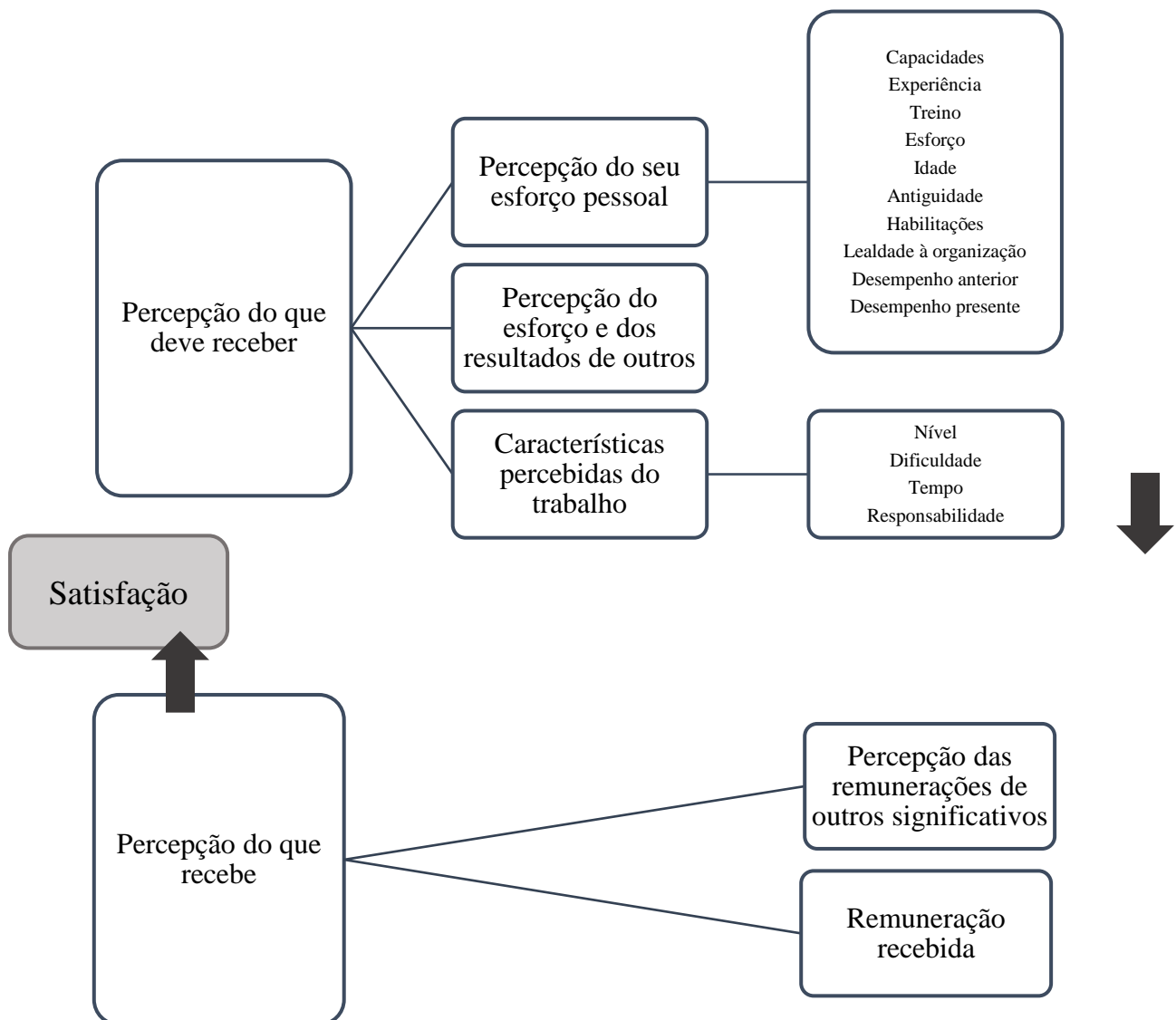


Figura 4. Modelo de discrepância aplicado à satisfação com o salário de Lawler (Lima, Vala & Monteiro, 1995)

Mas também Locke expõe uma teoria da discrepância, onde a satisfação no trabalho resulta da conformidade entre os valores e as necessidades individuais e os valores que podem ser conseguidos através do desempenho de uma função (Ferreira, Neves & Caetano, 2001). Locke apresenta três elementos que enquadram o processo de discrepância (Ferreira, Neves & Caetano, 2001):

- Satisfação com as dimensões do trabalho: prende-se com a avaliação afectiva, de natureza subjetiva, das diversas dimensões do trabalho do ponto de vista do trabalhador.

- Descrição das dimensões: referente às percepções isentas de afectos e que se focam em experiências relacionadas com as especificidades do trabalho.
- Relevância das dimensões: compete ao indivíduo a avaliação da importância de cada uma das facetas da função que desempenha para o seu grau de satisfação. Logo, a satisfação no trabalho deriva do valor atribuído a cada uma das dimensões e da conformidade entre o alcançado e o ambicionado.

Em resumo, a teoria fundamenta-se na discrepância e na importância das dimensões do trabalho em resultado da avaliação objetiva e subjetiva de cada trabalhador relativamente às várias dimensões do trabalho.

3.2.3. Teorias de interação social

Nesta abordagem, a satisfação no trabalho é relacionada com variáveis de interacção social. A teoria da equidade de Adams assenta em comparações entre os ganhos/investimentos do próprio e os ganhos/investimentos de um outro (Lima, Vala & Monteiro, 1995).

$$\frac{\text{Ganhos do próprio}}{\text{Investimentos do próprio}} = \frac{\text{Ganhos do outro}}{\text{Investimentos do outro}}$$

Quando o resultado não é equitativo, os indivíduos revelam insatisfação, procurando eliminar ou reduzir a injustiça percebida, através de um aumento ou diminuição dos seus ou dos outros investimentos/ganhos.

Na teoria do processamento social da informação, o trabalhador percepção determinada informação do ambiente social em que está inserido, desencadeando um processo de formação de atitudes e o aparecimento das necessidades individuais (Salancik & Pfeffer, 1978). Os autores afirmam que as atitudes e as necessidades dependem de três factores: percepções individuais e avaliação da situação de trabalho; contexto social que fornece informação sobre as atitudes consideradas adequadas; percepção que o indivíduo tem acerca das razões que o conduziram a manifestar determinados comportamentos no passado, com base em factores por ele não controlados. É de concluir que na perspectiva da informação social, a satisfação no

trabalho é resultado de constantes comparações ao nível do contexto de trabalho e social mais do que das percepções e necessidades individuais.

3.3. Efeitos e causas da satisfação no trabalho

A análise da satisfação no trabalho é relevante no contexto organizacional, uma vez que, direta ou indiretamente, está associada ao desempenho dos trabalhadores e à produtividade de uma determinada empresa. Estudos evidenciam a relação entre a satisfação no trabalho e o desempenho (e.g., Alajlouni, 2015; Luna-Arocas & Morley, 2015), onde a satisfação no trabalho é encarada como uma fonte de percepções positivas nas organizações que podem influenciar o desempenho individual de cada trabalhador (Luna-Arocas & Morley, 2015). De acordo com o estudo de Keller *et al.* (1996), os trabalhadores mais satisfeitos estão mais dispostos a trabalhar em equipa do que aqueles que estão insatisfeitos, conduzindo a um aumento da produtividade dentro de uma empresa (Keller, Julian & Kedia, 1996).

Outros estudos empíricos apontam que a satisfação no trabalho tem efeitos positivos na forma como os trabalhadores encaram o compromisso organizacional, sendo que quanto mais satisfeitos estão os trabalhadores, mais estes tendem a alcançar um nível mais elevado de compromisso (e.g., Brunetto, Teo, Shacklock & Farr-Wharton, 2012; Eslami & Gharakhani, 2012; Kaplan, Ogut, Kaplan & Aksay, 2012). De acordo com Zopiatisa *et al.* (2014), os funcionários que apresentam uma ligação emocional positiva com a organização tendem a ter níveis elevados de satisfação no trabalho. Isto porque os trabalhadores que se identificam com a organização começam a apresentar comportamentos de compromisso de modo a atingir os seus objetivos pessoais e, posteriormente, conduzem a níveis mais altos de satisfação no trabalho (Zopiatisa, Constantib & Theocharousa, 2014). Por fim, o aumento da satisfação no trabalho e do compromisso organizacional dos trabalhadores leva a uma redução das intenções de sair da empresa (Brunetto *et al.*, 2012).

Segundo o estudo de Faragher, Cass e Cooper (2005), existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a saúde física e mental. As relações mais expressivas estão relacionadas com aspetos da saúde mental: baixa auto-estima, ansiedade e depressão. Ou seja, a satisfação no trabalho tem uma associação forte e positiva com a saúde e bem-estar, sendo considerada um fator essencial. Dada a pouca extensão de estudos

sobre esta relação, é de interesse procurar entender a relação. Por isso, propõe-se a seguinte hipótese:

H8: A satisfação no trabalho influencia positivamente o bem-estar psicológico.

No que diz respeito ao gênero, a sua relação com a satisfação no trabalho é também bastante discutida na literatura. De acordo com alguns estudos, mulheres e homens possuem níveis de satisfação no trabalho diferentes (e.g., Lu, Lu, Gursoy & Neale, 2016; Zou, 2015), enquanto outros estudos não apresentam diferenças entre gêneros (e.g., Azim, Haque & Chowdhury, 2013; Rast & Tourani, 2012). Tendo em conta a discordância entre os resultados, foi proposta a seguinte hipótese:

H9: Existe uma relação entre o gênero e o nível de satisfação no trabalho.

De acordo com Mottaz (1987), os trabalhadores com idade mais avançada estão mais satisfeitos do que os trabalhadores jovens, isto porque as suas expectativas em relação ao trabalho deteriorizam-se com o tempo e cada vez exigem menos do trabalho. Ou seja, os trabalhadores ajustam os seus valores de trabalho ao longo do tempo, de acordo com o que cada situação exige, resultando em níveis elevados de satisfação no trabalho com a idade. Também Bernal, Snyder e McDaniel (1998) afirmam que existe uma relação linear positiva entre a idade e a satisfação no trabalho, contudo é uma associação fraca. Sendo assim, sugere-se a seguinte hipótese:

H10: Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a idade.

Estudos comprovam que a posição hierárquica é igualmente uma variável que se relaciona com a satisfação no trabalho (e.g., Ebeling, King & Rogers, 1979). Contudo, existem alguns estudos onde a satisfação no trabalho não difere entre diferentes posições (e.g., Lu, Lu, Gursoy & Neale, 2016). A título de exemplo, Lu *et al.* (2016) mostraram, através dos seus resultados, que os supervisores tem níveis mais altos de compromisso e têm menos intenções de sair da empresa do que os colaboradores, e a satisfação no trabalho não difere entre posições hierárquicas. Além disso, as posições moderam significativamente a relação entre a dedicação e as intenções de sair da empresa. Sendo assim, resulta a hipótese:

H11: Existe uma relação entre a satisfação no trabalho e a posição hierárquica.

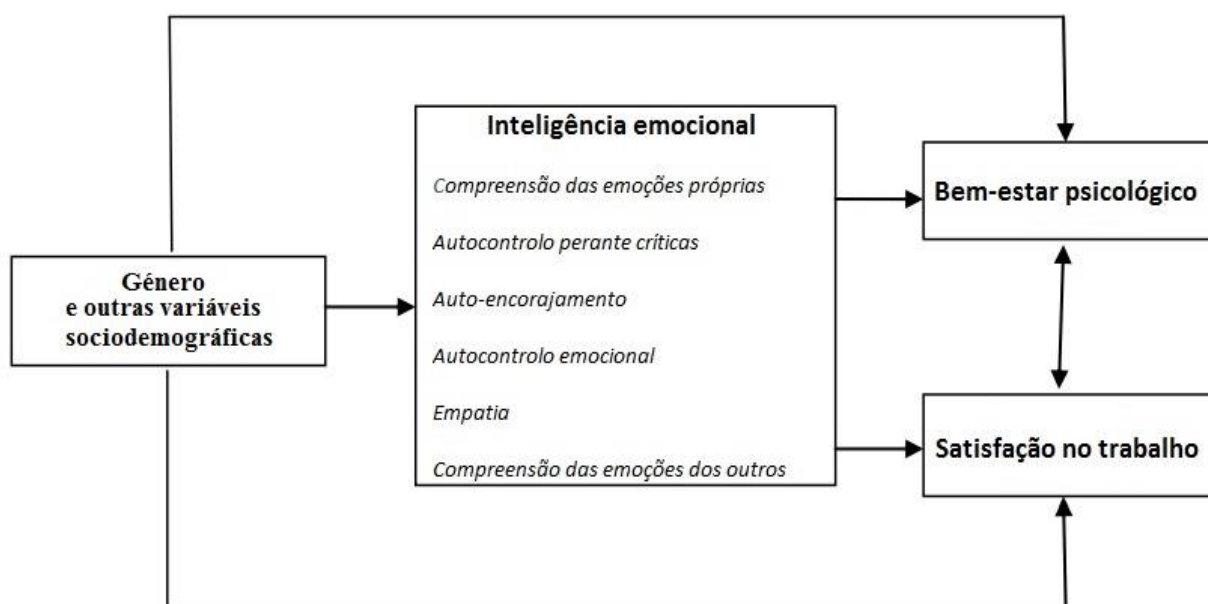
4. Objetivos e hipóteses de investigação

Tendo em conta a importância da inteligência emocional, do bem-estar psicológico e da satisfação no trabalho, este estudo tem como objetivos principais estudar a relação entre os três conceitos e analisar como algumas variáveis sociodemográficas se relacionam com elas. Procurar-se-á encontrar formas de ajudar os gestores a tomarem melhores decisões fundamentadas cientificamente, através do conhecimento dessas relações.

No ambiente de trabalho moderno, a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho são três dimensões que influenciam o desempenho dos indivíduos e, portanto, das organizações. A inteligência emocional está intimamente relacionada com a satisfação e o sucesso no trabalho (Goleman, 1998). Procurar manter e reter os trabalhadores apropriados dentro de uma organização é uma questão cada vez mais pertinente nos dias de hoje. Para isso, é necessário conseguir manter os colaboradores felizes e satisfeitos com o seu trabalho. De acordo com Sy, Tram e O'Hara (2006), os trabalhadores com mais altos níveis de inteligência emocional tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, isto porque têm uma maior capacidade para regular as suas próprias emoções e para se focarem nos aspetos positivos das situações. Segundo Brackett, Rivers e Salovey (2011), as capacidades da inteligência emocional ao permitirem que as pessoas lidem melhor com as emoções negativas e que alcancem mais facilmente estados emocionais de prazer, conduz a um aumento do crescimento pessoal e do bem-estar.

A variável género detém também um papel essencial no presente estudo. As emoções são uma dimensão automaticamente associada às mulheres, as quais são vistas, segundo o senso-comum, como experienciando emoções de forma mais intensa do que os homens (Grossman & Wood, 1993). O género poderia ser, portanto, um forte predictor da inteligência emocional. Contudo, as conclusões retidas desta relação não são consensuais, isto porque os estudos empíricos evidenciam resultados distintos em relação ao género que tem níveis mais elevados de inteligência emocional (e.g., Ahmad, Bangash & Khan, 2009; Cabello, Fernández-Pinto, Sorrel, Extremera & Fernández-Berrocal, 2016; Khalili, 2011; Mandell & Pherwani, 2003).

Face ao exposto, este estudo tem como objetivo a análise do tipo de relação que pode ser identificada entre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho e do papel do género nessas relações. A Figura 5 apresenta o modelo de análise do presente trabalho. O modelo considera vários tipos de relações. A inteligência emocional influencia o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho e é influenciada pelo género e restantes variáveis sociodemográficas. O bem-estar psicológico influencia a satisfação no trabalho e é influenciado pela inteligência emocional e outras variáveis sociodemográficas. A satisfação no trabalho é influenciada pela inteligência emocional,



bem-estar psicológico, género e outras variáveis sociodemográficas. Tendo em conta que a inteligência emocional é a variável independente, as variáveis bem-estar psicológico e satisfação no trabalho funcionam como dependentes da inteligência emocional. As variáveis sociodemográficas (género, idade, habilitações literárias, antiguidade e posição hierárquica) estão igualmente contempladas no modelo.

Figura 5. Modelo de investigação

De seguida são sistematizadas as hipóteses de investigação suportadas pelo enquadramento teórico apresentado e que deu origem ao modelo de investigação da Figura 5. São ainda apresentadas algumas hipóteses exploratórias sobre as quais não foram encontradas fundamentações teóricas, mas que nos pareceram fontes de resultados pertinentes para o estudo do tema.

Segundo Salovey e Mayer (1997), pessoas emocionalmente inteligentes apresentam níveis mais elevados de bem-estar psicológico e físico. O estudo de Lanciano e Curci (2015) reforça a conclusão anterior, anunciando que a inteligência emocional é uma possível variável preditora do bem-estar psicológico. Sendo assim, propõe-se a hipótese:

H1: A inteligência emocional influencia positivamente o bem-estar psicológico.

Os trabalhadores com altos níveis de inteligência emocional são capazes de entender e gerir as suas emoções, pelo que estão mais cientes dos factores que contribuem para as suas experiências em contexto de trabalho. Estes indivíduos estão mais aptos para direccionar esses factores de forma a aumentar a sua satisfação no trabalho (e.g., Vratskikh, Masa'deh, Al-Lozi & Maqableh, 2015). Daqui resulta uma hipótese:

H2: A inteligência emocional influencia positivamente a satisfação no trabalho.

Como os estudos na literatura não são conclusivos relativamente às diferenças de género quanto à inteligência emocional, considerou-se relevante explorar esta ligação. Daí se propõe a hipótese:

H3: Existe uma relação entre o género e o nível de inteligência emocional.

A idade está intuitivamente ligada à experiência, existindo uma relação positiva entre a idade e a inteligência emocional, segundo o estudo de Badawy e Magdy (2015). Por este motivo, decorre a hipótese:

H4: Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e a idade.

Segundo o estudo de Brunetto *et al.* (2012), existe uma relação positiva entre o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho. Sendo assim, quanto mais elevados forem os níveis de bem-estar psicológico, mais elevados serão os níveis de satisfação no trabalho. Então, sugere-se a hipótese:

H5: O bem-estar psicológico influencia positivamente a satisfação no trabalho.

Os resultados da investigação no que respeita às diferenças entre géneros em relação aos níveis de bem-estar psicológico não são também conclusivos. Por isso, sugere-se a hipótese:

H6: Existe uma relação entre o género e o nível de bem-estar psicológico.

Alguns estudos mostram que o bem-estar psicológico está relacionado com a idade (e.g., Springer, Pudrovskaya & Hauser, 2011). Segundo Springer *et al.* (2011), o crescimento pessoal e os objetivos de vida diminuem com a idade dos indivíduos. No entanto, nem todos os estudos apontam para essa tendência (e.g., SoheilaPanahi *et al.*, 2014). Logo, sugere-se a hipótese:

H7: Existe uma relação entre o bem-estar psicológico e a idade.

Na literatura é pouco evidente a relação entre a satisfação no trabalho e o bem-estar psicológico. Mas segundo o estudo de Faragher *et al.*, (2005), quanto mais elevados forem os níveis de satisfação no trabalho, maiores são os níveis de saúde e bem-estar dos trabalhadores (Faragher, Cass & Cooper, 2005). Sendo assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H8: A satisfação no trabalho influencia positivamente o bem-estar psicológico.

Mais uma vez, estudos relativamente às diferenças de género quanto à satisfação no trabalho não são conclusivos (Azim, Haque & Chowdhury, 2013; Lu, Lu, Gursay & Neale, 2016; Rast & Tourani, 2012; Zou, 2015), considerando-se também relevante propor a seguinte hipótese:

H9: Existe uma relação entre o género e o nível de satisfação no trabalho.

A relação entre a idade e a satisfação no trabalho é igualmente controversa na literatura (Bernal, Snyder & McDaniel, 1998; Mottaz, 1987), por isso propõe-se a seguinte hipótese:

H10: Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a idade.

A posição hierárquica é também uma variável que segundo alguns estudos (e.g., Ebeling, King & Rogers, 1979) se relaciona com a satisfação no trabalho. No entanto, outros estudos não encontram relação (Lu *et al.*, 2016). Sendo assim, decorre a seguinte hipótese:

H11: Existe uma relação entre a satisfação no trabalho e a posição hierárquica.

Indivíduos emocionalmente inteligentes conseguem regular as suas emoções perante situações difíceis, conseguindo impedir que sentimentos negativos abalem o seu raciocínio (Goleman, 2015). Na mesma medida, pessoas com elevados níveis de bem-

estar psicológico têm com mais frequência emoções positivas ligadas aos acontecimentos da vida e às relações sociais (Ryff & Keyes, 1995) e perante as dificuldades do quotidiano, os efeitos positivos tendem a predominar sobre os efeitos negativos (Bradburn, 1969). Logo, espera-se que os indivíduos com maior bem-estar psicológico e inteligência emocional sejam capazes de enfrentar mais positivamente os desafios, contratempos e frustrações ligadas ao percurso escolar e assim consigam obter níveis mais elevados de escolarização do que aqueles que encaram negativamente os problemas e tenham dificuldade em lidar com as emoções e que, por isso, tendem a desistir com mais facilidade. Assim, decorrem as seguintes hipóteses exploratórias:

H12: Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e as habilitações literárias.

H13: Existe uma relação positiva entre o bem-estar psicológico e as habilitações literárias.

Espera-se que as pessoas mais satisfeitas com o seu trabalho sejam as que estão realmente a trabalhar naquilo que gostam. Tendo como pressuposto que os indivíduos com mais habilitações literárias têm maior probabilidade de vir a exercer a profissão correspondente à sua formação, será de esperar que sejam estes a apresentarem níveis superiores de satisfação no trabalho. Para além disso, será expectável que as funções ocupadas por indivíduos com maiores habilitações sejam mais interessantes, variadas e desafiadoras, logo, mais propícias a provocarem satisfação. Então, sugere-se a hipótese exploratória:

H14: Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e as habilitações literárias.

Pessoas em postos de chefia, em princípio, tiveram de demonstrar possuir algumas características para os ocuparem, como capacidade para gerir quer as suas emoções quer as dos outros (inteligência emocional), serem capazes de se auto-motivarem ou serem autónomos (bem-estar psicológico). Logo, sugerem-se as seguintes hipóteses exploratórias:

H15: Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e a posição hierárquica.

H16: Existe uma relação positiva entre o bem-estar psicológico e a posição hierárquica.

Tendo como pressuposto que os indivíduos desenvolvem competências e formas de trabalhar distintas com o decorrer do tempo dentro de uma organização, é plausível que estes executem de forma mais fácil, eficaz e eficiente o seu trabalho ao longo do tempo, o que pode contribuir para a satisfação no trabalho. Para além disso, quando um indivíduo não está satisfeito com o seu trabalho tende a procurar um novo, portanto, uma antiguidade elevada pode ser indicador de satisfação com a empresa e o trabalho. Logo, sugere-se a hipótese exploratória:

H17: Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a antiguidade.

PARTE II – METODOLOGIA

O capítulo II descreve os procedimentos para a realização da presente investigação empírica, onde são explicitados os procedimentos da recolha e tratamento de dados e é apresentada, igualmente, a caracterização da amostra.

1. Procedimento

1.1. Amostragem

Inicialmente as empresas foram contactadas por contacto telefónico, via *e-mail* ou presencialmente. Tendo em consideração que as empresas são pouco receptivas à participação em estudos de investigação, foram incorporadas no estudo empresas de qualquer dimensão e número de trabalhadores, sendo que também não foram discriminadas por áreas de negócio, nem por atividade. Os questionários foram entregues aos trabalhadores de diversas empresas, independentemente da sua função e categoria de nível hierárquico. É de aludir que houve um esforço em limitar a participação ao pessoal administrativo das empresas porque, em princípio, serão aquelas que terão maior facilidade na interpretação das afirmações do questionário. Foram somente contactadas empresas do distrito de Aveiro, por questões de facilidade de acesso.

1.2. Entrega e recolha dos questionários

A participação das empresas contou com o esclarecimento dos objetivos do estudo e as condições necessárias para a aplicação do respetivo instrumento. Os questionários foram entregues pessoalmente ao responsável da empresa ou directamente aos trabalhadores. No momento da entrega, foi reforçada a confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos, com o objetivo de evitar constrangimentos nas respostas.

O período de entrega e recolha dos questionários foi alargado, decorrendo entre os meses de Fevereiro e Junho de 2016, uma vez que se sentiu pouca receptividade por parte das empresas e procurou-se assim obter uma amostra o maior possível. Foram

entregues 500 questionários, mas apenas 335 foram recolhidos, dos quais dois não foram incluídos no presente estudo, dado o seu preenchimento ter sido bastante incompleto. A taxa de resposta foi de 67% que, quando comparadas com outros estudos empíricos, pode ser considerada satisfatória (e.g., Brunetto *et al.*, 2012; Carmeli, Yitzhak-Halevy & Weisberg, 2007; Chaudhry & Usman, 2011).

1.3. Tratamento dos dados

Todos os dados reunidos foram codificados e inseridos no programa SPSS Statistics 23® para a realização das análises estatísticas necessárias.

As propriedades psicométricas permitem determinar a qualidade do instrumento de avaliação. Sendo assim, com o intuito de conhecer a qualidade dos instrumentos utilizados, foi analisada a validade, fiabilidade e sensibilidade.

Para avaliar a validade de cada escala, foi utilizada a análise factorial, a qual permite determinar os fatores que cada escala está a medir e, assim, verificar a conformidade com os fatores definidos teoricamente. A validade de constructo demonstra a relação existente entre os conceitos teóricos e o instrumento, ou seja, verifica-se o paradigma teórico corresponde às observações recolhidas através do questionário. Para verificar se seria adequado realizar a análise factorial, recorreu-se ao teste KMO, sendo que quanto mais próximo o resultado estiver de 1, mais aconselhado é o recurso à análise factorial (Maroco & Garcia-Marques, 2006), sendo] 0,9 – 1,0] - excelente;] 0,8 – 0,9] - boa;] 0,7 – 0,8] - média;] 0,6 – 0,7] - medíocre;] 0,5 – 0,6] - Mau mas ainda aceitável; e $\leq 0,50$ – inaceitável (Pestana & Gageiro, 2000).

A análise fatorial dos componentes principais foi a técnica escolhida para verificar a hipótese de que os dados poderão ser distribuídos pelas dimensões teoricamente propostas. Esta análise dos componentes principais encontra os itens que estão correlacionados e combina-os entre si para formar os fatores, denominados de componente principal. Isto é, permite averiguar até que ponto diferentes itens têm subjacente o mesmo factor (Pestana & Gageiro, 2000). Este procedimento permite extrair fatores que não são correlacionados ou que tenham uma correlação muito reduzida. Só foram considerados para análise os fatores com peso próprio (eigenvalue)

superior a 1. Foi realizada a rotação dos fatores, através do método da rotação Varimax para facilitar a interpretação das correlações onde se extraíram os componentes principais. É de salientar que só se consideram para o estudo os itens com carga fatorial igual ou superior a 0,40 no fator.

Para avaliar a consistência interna dos itens das medidas utilizadas, foi calculado o coeficiente Alpha de Cronbach de cada escala, que representa a correlação média entre as respostas aos itens de uma mesma escala. Este índice varia entre 0 e 1 (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Um instrumento apresenta fiabilidade quando o α é pelo menos 0,70 (Nunnally, 1978, citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006), mas em alguns cenários de investigação das ciências sociais um α de 0,60 é igualmente aceitável – os resultados obtidos devem ser portanto interpretados com precaução, tendo em conta o contexto de computação do índice (DeVellis, 1991, citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Para avaliar a sensibilidade de cada escala, isto é, para identificar em que medida os resultados se distribuem de uma forma normal, optou-se por fazer uma análise dos coeficientes de assimetria e de curtose (coeficiente de achatamento). A assimetria de uma distribuição pode ser caracterizada pelo enviesamento que essa distribuição mostra relativamente à média. Se a distribuição for simétrica (em torno da média), o valor de g_1 é nulo; se a distribuição se concentrar no lado direito ou no lado esquerdo, o valor de g_1 afasta-se de zero, pelo que existe enviesamento. A kurtose mostra a distribuição da variável, caracterizando-a pela sua forma mais ou menos achatada. Em ambos os casos, os valores dos coeficientes devem ser próximos de zero, isto é, dentro de um intervalo de] - 0,5; 0,5 [(Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Quanto à análise dos resultados, na componente descritiva os resultados relativos a variáveis qualitativas são apresentados recorrendo a frequências absolutas e relativas; os resultados relativos a variáveis quantitativas são expostos recorrendo a medidas de tendência central e a medidas de dispersão.

No que diz respeito à estatística inferencial, onde se procurou estabelecer relações entre variáveis devido à dimensão da amostra, foram utilizados testes estatísticos paramétricos. Um dos testes utilizados foi o t de Student, que permite a comparação de

médias de uma variável quantitativa em dois grupos diferentes de sujeitos e quando se desconhecem as respectivas variâncias populacionais (Pestana & Gageiro, 2000). Outro foi a análise de variância (ANOVA), procedimento One-Way com teste post-hoc Bonferroni, que permite comparar duas ou mais médias (Pestana & Gageiro, 2008). Usou-se também a correlação de Pearson para medir a intensidade da associação entre as variáveis intervalo/rácio em estudo (Fortin, 2009). O coeficiente de Pearson pode tomar diferentes valores e diferentes graus de associação entre as duas variáveis, sendo $r \pm 1$ - muito forte; $\pm 0,70$ - forte; $\pm 0,30$ a $0,7$ - moderada; 0 a $\pm 0,30$ - fraca (Fortin, 2009). Por fim, recorreu-se à regressão linear múltipla para medir a relação entre um conjunto de variáveis independentes e uma única variável dependente quantitativa (Guimarães & Cabral, 2007).

É de aludir que na análise estatística do presente estudo, foi assumido 0,05 como valor crítico de significância para os resultados dos testes estatísticos. Logo, rejeita-se a existência de associações/diferenças quando a probabilidade do erro for superior a este valor, sendo $p \geq 0,05$ - não significativo; $p < 0,05$ - ligeiramente significativo; $p < 0,01$ - muito significativo; e $p < 0,001$ - muitíssimo significativo (Pestana & Gageiro, 2000).

1.4. Instrumento

Tendo em conta o tempo reduzido, bem como os recursos escassos, foi adoptada uma metodologia de inquérito por questionário, tendo como objetivo recolher informação útil para o estudo. O questionário aplicado contemplou um conjunto de questões, dividido em quatro partes: uma associada à satisfação no trabalho, uma relativa ao bem-estar psicológico, uma referente à inteligência emocional dos inquiridos e, ainda, uma alusiva aos dados sociodemográficos. Foram apresentadas escalas autodescritivas, onde se procurou colocar o indivíduo perante algumas afirmações. Ou seja, os inquiridos teriam que se autodescrever mediante as respostas a diversas afirmações.

1.4.1. Inteligência emocional

Para medir a inteligência emocional, devido a já se encontrar adaptado para Portugal, recorreu-se ao instrumento de medida validado por Rego e Fernandes (2005), composto por 21 itens, e assente em seis dimensões (Tabela 2): compreensão das emoções

próprias, autocontrolo perante críticas, auto-encorajamento (uso das emoções), autocontrolo emocional, empatia e compreensão das emoções dos outros. Os indivíduos foram convidados a assinalar o grau que melhor representava o seu caso, respondendo a um conjunto de afirmações, como: “Compreendo os meus sentimentos e emoções”, “Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio” e “De uma forma geral, costumo estabelecer objetivos para mim próprio”. Os inquiridos responderam usando uma escala tipo Likert de sete pontos (1: "não se aplica rigorosamente a mim" "; [...]; 7: "aplica-se completamente a mim"). A escala utilizada apresenta cinco itens invertidos, nomeadamente os itens 2, 12, 15, 19 e 21.

Tabela 2

Itens de cada uma das dimensões da escala de inteligência emocional

Dimensões	Nº de itens	Questões correspondentes
Compreensão das emoções próprias	4	1, 17, 14, 7
Autocontrolo perante críticas	5	12, 19, 21, 2, 15
Auto-encorajamento	3	8, 18, 11
Autocontrolo emocional	3	3, 13, 9
Empatia	3	16, 6, 10
Compreensão das emoções dos outros	3	4, 20, 5

No que diz respeito à validade, o resultado do teste KMO revelou um valor de 0,843, o qual revela boas condições para seguir com a análise factorial (Pestana & Gageiro, 2000). Foram identificados seis fatores que explicam 64,67% da variância total (Tabela 3).

Tabela 3

Inteligência emocional: Resultados da Análise fatorial Confirmatória, após Rotação Varimax

Itens	Fatores					
	1	2	3	4	5	6
1. Compreendo os meus sentimentos e emoções	0,742					
7. Compreendo as causas das minhas emoções	0,806					
14. Quando estou triste, sei quais são os motivos	0,667					
17. Sei bem o que sinto	0,836					
8. Normalmente, encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor		0,458				
11. De uma forma geral, costumo estabelecer objetivos para mim próprio		0,651				
16. Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele		0,648				
18. Dou o melhor de mim para alcançar os objetivos a que me propus		0,724				
20. Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas		0,518				
2. É difícil para mim aceitar uma crítica ^a			0,762			
12. Tenho dificuldade em conversar com pessoas que não partilham os pontos de vista idênticos aos meus ^a			0,614			
15. Quando sou derrotado num jogo, perco o controlo ^a			0,427			
19. Fico irritado quando me criticam – mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão ^a			0,764			
21. Não lido bem com as críticas que me fazem ^a			0,835			
4. Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos				0,858		
5. Procuro compreender os sentimentos da pessoa que estou a ouvir				0,802		
6. Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio				0,546		
3. Reajo com calma quando estou sob pressão					0,772	
9. Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções					0,586	
13. Consigo permanecer calmo, mesmo quando os outros ficam zangados					0,820	
10. Vivo os problemas dos meus amigos como se fossem os meus problemas						0,850
Variância explicada (%)	27,131	11,697	9,527	7,046	5,216	4,048

^a As cotações nestes itens foram invertidas.

Os resultados obtidos na análise fatorial confirmatória não são completamente compatíveis com o modelo teórico, uma vez que modelo teórico de Rego e Fernandes (2005) detém seis dimensões da inteligência emocional e no presente caso foi necessário forçar a análise fatorial à obtenção de seis fatores. Estatisticamente esta opção é satisfatória. Neste estudo, o primeiro fator explica 27,13% da variância total; o segundo explica 11,70%; o terceiro fator 9,53%; o fator quatro 7,05%; o quinto fator 5,22% da variância total; e finalmente, o sexto fator explica 4,05% da variância total.

O primeiro fator engloba os itens esperados teoricamente no fator “Compreensão das emoções próprias” (Rego & Fernandes, 2005). Logo, será utilizada a mesma designação.

O segundo fator encontrado é constituído por cinco itens, três desses itens seriam os esperados teoricamente no fator “Auto-encorajamento” (Rego & Fernandes, 2005). O quarto item (“Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele”) seria esperado no fator “Empatia” e o quinto (“Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas”) no fator “Compreensão das emoções dos outros”. Como a maior parte dos itens pertence ao fator “Auto-encorajamento”, o fator 2 foi designado dessa forma. Quanto aos outros dois itens, talvez o facto de ficar feliz quando um amigo ganha um prémio deixe o indivíduo mais encorajado para se esforçar e também obter o mesmo êxito (auto-encorajamento); e talvez o facto do item 20 falar em empenho esteja relacionado com a capacidade do indivíduo se auto-encorajar para se poder empenhar em algo.

O terceiro fator é constituído pelos cinco itens que teoricamente constituem a dimensão “Autocontrolo perante críticas” de Rego e Fernandes (2005). Mais uma vez, será apelidado pela mesma designação teórica “Auto-controlo perante críticas”.

O quarto fator é constituído por três itens, sendo que dois deles dizem respeito à dimensão teórica “Compreensão das emoções dos outros”. O outro item (“Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio”) pertence à dimensão “Empatia” (Rego & Fernandes, 2005). No entanto, ao sentir-se bem quando um amigo é elogiado pode decorrer de compreendermos as emoções positivas que ele está a sentir. Logo, manteve-se a designação teórica para o fator 4: “Compreensão das emoções dos outros”.

O quinto fator engloba três itens, sendo que dois deles estão incluídos no fator teórico “Autocontrole emocional”. Sendo assim, o fator 5 será denominado pela designação teórica: “Autocontrole emocional”. O outro item (“Consigo permanecer calmo, mesmo quando os outros ficam zangados”) pertence teoricamente ao fator “Autocontrole perante as críticas”. Talvez os sujeitos interpretem a zanga dos outros como algo generalista e não dirigida a eles, logo os outros estarem zangados cria um clima emocional negativo, sendo importante ter autocontrole emocional elevado para permanecer calmo quando os outros estão zangados, mesmo quando não estamos relacionados diretamente com a ira alheia.

O sexto fator é constituído somente por um item que pertence à dimensão teórica “Empatia” (Rego & Fernandes, 2005). Por este motivo, foi apelidado com a mesma designação.

Foi calculado o Alpha de Cronbach no presente instrumento de medida da inteligência emocional, tendo como resultado um α moderado de 0,821 (Hill & Hill, 2000). Neste sentido, o instrumento revela consistência interna adequada.

No que diz respeito à sensibilidade, é possível concluir através da Tabela 4 que os valores obtidos apontam para a existência de uma distribuição normal, até porque ambos os coeficientes de simetria e curtose são próximos de zero. Logo, existe uma sensibilidade ajustada da escala.

Tabela 4

Valores da sensibilidade da escala de inteligência emocional

Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão	Moda	Mediana	Coefficiente de Simetria	Coefficiente de Curtose
3,20	6,71	5,20	0,622	5,19	5,19	-0,14	-0,06

1.4.2. Bem-estar psicológico

O instrumento de medida utilizado para medir o bem-estar psicológico assenta no modelo proposto por Carol Ryff (1989a). É um conceito multidimensional que compreende seis dimensões (Tabela 5): aceitação de si, crescimento pessoal, objetivos na vida, relações positivas com os outros, domínio do meio e autonomia (Ferreira & Simões, 1999). Existem várias versões da escala de bem-estar psicológico, sendo que a forma original é composta por 120 itens, com 20 itens em cada subescala (Ryff, 1989a). Outra forma é composta por 84 itens, com 14 itens em cada subescala (Ryff & Essex, 1992). Por fim, a forma mais reduzida é composta por 18 itens, três itens em cada subescala (Ryff & Keyes, 1995). Neste estudo, foi utilizada a versão mais reduzida de 18 itens, adaptada à população portuguesa por Novo, Duarte-Silva e Peralta (1997). O instrumento convida os inquiridos a assinalar o grau que melhor se aplica ao seu caso num conjunto de afirmações, como: “Costumo deixar-me influenciar por pessoas com opiniões muito firmes”, “Vivo o meu dia-a-dia, sem pensar realmente no futuro” e “Em geral, não me atrapalho com as situações que estou a viver”. As respostas são do tipo Likert com seis pontos (1: "completamente em desacordo"; [...]; 6: "completamente de acordo"). Esta escala apresenta oito itens invertidos, particularmente os itens 1, 4, 5, 8, 15, 16, 17 e 18.

Tabela 5

Itens de cada uma das dimensões da escala de bem-estar psicológico

Dimensões	Nº de itens	Questões correspondentes
Autonomia	3	1, 7, 13
Domínio do meio	3	2, 8, 14
Crescimento pessoal	3	3, 9, 15
Relações positivas com os outros	3	4, 10, 16
Objetivos de vida	3	5, 11, 17
Aceitação de si	3	6, 12, 18

No que diz respeito à validade da escala, foi aplicado o teste KMO, que revelou um valor de 0,821 o que demonstra que existem boas condições para prosseguir com a

análise fatorial (Pestana & Gageiro, 2000). Foram encontrados cinco fatores de variância total superior a 1, que explicam 58,6% da variância (25,5% da variância é explicada pelo fator 1, 12,9% pelo fator 2, 7,8% pelo fator 3, 6,2% pelo fator 4 e 6% pelo fator 5). A distribuição dos itens pelos fatores está apresentada na Tabela 6, onde são igualmente evidenciadas as variâncias explicadas por cada fator do instrumento.

Tabela 6

Bem-estar psicológico: Resultados da Análise fatorial Confirmatória, após Rotação Varimax

Itens	Fatores				
	1	2	3	4	5
4. Tem sido difícil e desencorajante para mim manter relações estreitas com os outros ^a	0,720				
8. As exigências (obrigações) do dia-a-dia deixam-me, frequentemente, em baixo ^a	0,638				
16. Não tenho tido muitas relações calorosas (amigáveis) e confiantes com os outros ^a	0,728				
18. Sinto-me desiludido, em vários aspectos, com o que consegui fazer na vida ^a	0,753				
1. Costumo deixar-me influenciar por pessoas com opiniões muito firmes ^a		0,537			
7. Tenho confiança nas minhas opiniões, mesmo quando são contrárias às da maioria		0,565			
11. Eu não sou daquelas pessoas que vagueiam sem rumo (orientação) pela vida		0,596			
12. Gosto da maioria dos aspetos da minha personalidade (da minha maneira de ser)		0,573			
13. Julgo-me pelo que penso ser importante e não por aquilo que os outros acham ser importante		0,786			
14. Consigo cumprir bastante bem as várias obrigações/responsabilidades da minha vida diária		0,524			
6. Quando olho para o meu passado fico contente com os resultados conseguidos			0,398		
9. Para mim, a vida tem sido uma aprendizagem, um crescimento e uma mudança contínua			0,579		
10. As pessoas diriam que sou uma pessoa generosa, disposta a partilhar com os outros o seu tempo			0,761		
5. Vivo o meu dia-a-dia, sem pensar realmente no futuro ^a				0,737	
15. Há muito que eu desisti de tentar melhorar ou fazer grandes mudanças na minha vida ^a				0,547	
17. Às vezes, tenho a impressão de ter feito tudo o que há a fazer na vida ^a				0,549	
2. Em geral, não me atrapalho com as situações que estou a viver					0,867
3. Penso que é importante ter novas experiências, que ponham à prova a nossa maneira de ver o mundo e a nós próprios					0,488
Variância explicada (%)	25,511	12,858	7,820	6,192	5,982

^a As cotações nestes itens foram invertidas.

Os resultados obtidos na análise fatorial confirmatória são diferentes dos esperados com o modelo teórico, uma vez que o modelo teórico de Ryff (1989) possui seis dimensões do bem-estar psicológico e a análise fatorial apresenta apenas cinco fatores. Além disso, no modelo teórico cada dimensão possui três itens, o que não acontece neste caso.

O primeiro fator compreende quatro itens, sendo que dois deles pertencem à dimensão teórica “Relações positivas com os outros”. Os outros itens enquadram-se na dimensão teórica “Domínio do meio” (“As exigências do dia-a-dia deixam-me, frequentemente, em baixo”) e “Aceitação de si” (“Sinto-me desiludido, em vários aspetos, com o que consegui fazer na vida”). Todos os itens têm em comum o facto de serem negativos, isto é, são constituídos por frases apresentadas na forma negativa ou associadas à apreciação de aspetos desfavoráveis ao bem-estar. Tendo como pressuposto que criar e manter relações interpessoais é um aspeto importante para qualquer indivíduo na sua vida, o ter relações sociais pobres pode contribuir para o indivíduo se sentir desiludido com o que conseguiu na vida (item 18). Também o não ter relações sociais positivas com os outros, que podem funcionar como suporte psicológico ou mesmo instrumental que o ajudem a lidar com as exigências do dia-a-dia, pode levar o indivíduo a sentir-se “em baixo” e incapaz de lhes responder (item 8). Como este fator abarca dois dos três itens esperados teoricamente na dimensão “Relações positivas com os outros”, será denominado da mesma forma.

O segundo fator é constituído por seis itens, sendo que três deles são os três itens esperados teoricamente na dimensão “Autonomia” de Ryff (1989). Os outros três itens pertencem às dimensões “Objetivos de vida” (“Eu não sou daquelas pessoas que vagueiam sem rumo pela vida”), “Aceitação de si” (“Gosto da maioria dos aspetos da minha personalidade”) e “Domínio do meio” (“Consigo cumprir bastante bem as várias obrigações/responsabilidades da minha vida diária”). A “Autonomia” para além de se caracterizar pela independência e autodeterminação, está associada à capacidade para regular os próprios comportamentos face às pressões externas. A dimensão “Domínio do ambiente” tem igualmente subjacente a capacidade de responder eficazmente às exigências externas. Com efeito, talvez os indivíduos com elevada autonomia consigam mais facilmente cumprir as obrigações das suas vidas diárias (item 14). A dimensão “Objetivos de vida”, especificamente o item “Eu não sou daquelas pessoas que vagueiam sem rumo pela vida”, revela alguém com autodeterminação e que procura

gerir satisfatoriamente a vida, cujas características vão ao encontro da dimensão “Autonomia”. Relativamente ao item 12 (“Aceitação de si”), este revela alguém que se aceita tal como é, bem como a sua vida passada. Sendo assim, talvez esta característica seja mais comum em indivíduos com elevada autonomia que procuram a satisfação na vida e tentam responder eficazmente às adversidades do meio. Sendo assim, resolveu-se manter a designação teórica de “Autonomia” para o fator.

O terceiro fator é constituído por três itens heterogêneos que pertencem às dimensões teóricas “Aceitação de si” (“Quando olho para o meu passado fico contente com os resultados conseguidos”), “Crescimento pessoal” (“Para mim, a vida tem sido uma aprendizagem, um crescimento e uma mudança contínua”) e “Relações positivas com os outros” (“As pessoas diriam que sou uma pessoa generosa, disposta a partilhar com os outros o seu tempo”) de Novo, Duarte-Silva e Peralta (1997). A dimensão “Aceitação de si” de Ryff (1989), diz respeito à aceitação do seu *self*, bem como do seu passado. O item 9 da dimensão “Crescimento pessoal” tem implícito a satisfação com o passado, portanto, em ambos os casos encaram-se as ações passadas como uma experiência que acarreta aprendizagem para o indivíduo. O item 10 da dimensão “Relações positivas com os outros” encontra-se neste fator, possivelmente porque aqueles que se aceitam tal como são e que procuram a sua satisfação pessoal, são também indivíduos que conseguem estabelecer relações interpessoais acolhedoras e de confiança, visto que potencialmente têm também a capacidade de aceitar os outros tal como são. Atendendo a tudo isto, o fator 3 será chamado de “Aceitação de si e dos outros”

O quarto fator é constituído por três itens, sendo que dois correspondem à dimensão teórica “Objetivos de vida”. O terceiro item (“Há muito que eu desisti de tentar melhorar ou fazer grandes mudanças na minha vida”) enquadra-se na dimensão “Crescimento pessoal”, talvez porque o pensar em melhorar a vida implique estabelecer objetivos de melhoria. Assim sendo, este fator manterá o nome da dimensão teórica predominante: “Objetivos de vida”.

O quinto fator é composto por dois itens pertencentes às dimensões teóricas “Domínio do meio” (“Em geral, não me atrapalho com as situações que estou a viver”) e “Crescimento pessoal” (“Penso que é importante ter novas experiências, que ponham à prova a nossa maneira de ver o mundo e a nós próprios”). Tendo como pressuposto que

um indivíduo que aceita as experiências como uma aprendizagem e desenvolvimento, é também aquele que consegue responder às adversidades do meio, gerindo a vida em busca da satisfação, entende-se a coexistência dos dois itens no fator 5. Portanto, o fator será designado de “Desenvolvimento do *self* face ao meio”.

A discrepância verificada entre o modelo teórico do bem-estar psicológico e os resultados obtidos neste estudo podem ter algumas causas plausíveis. Um dos motivos para tal diferença pode prender-se com a interpretação das questões feita pelos participantes, que pode não corresponder ao esperado; ou pode ter ocorrido um reduzido investimento por parte dos inquiridos durante o preenchimento do questionário, tendo como resultado respostas que possivelmente não foram bem reflectidas.

O Alpha de Cronbach da escala de bem-estar psicológico revelou uma consistência adequada, apresentando um resultado de 0,808 (Hill & Hill, 2000).

Quanto à sensibilidade, os valores obtidos apontam para a existência de uma distribuição normal. É possível concluir (Tabela 7), que existe sensibilidade ajustada da escala no que se refere ao coeficiente de curtose, cujo valor é próximo de zero. Quanto à simetria, o valor aproxima-se do máximo aceitável (0,5), o que indica que a distribuição dos dados está um pouco inclinada à direita, ou seja, os dados estão mais concentrados nos valores mais elevados do que nos mais baixos.

Tabela 7

Valores da sensibilidade da escala de bem-estar psicológico

Mínimo	Máximo	Média	Desvio - padrão	Moda	Mediana	Coeficiente de Simetria	Coeficiente de Curtose
2,83	6,00	4,72	0,57	5,22	4,77	-0,49	0,05

1.4.3. Satisfação no trabalho

Como estava adaptada à população portuguesa, para medir a satisfação no trabalho foi escolhida a escala construída por Vala, Monteiro, Lima e Caetano (1995), onde são incluídas medidas específicas de satisfação e uma medida geral. Os indivíduos foram convidados a assinalar o grau que melhor representava o quão satisfeitos estavam com o seu trabalho, respondendo a oito afirmações, entre as quais: “Em relação às suas perspetivas de promoção diria que está”, “Em relação à remuneração que recebe diria que está” e “Em relação ao trabalho que realiza diria que está” (Tabela 8). O item 7 (“Em relação à competência dos seus subordinados diria que está”), cabia apenas aos chefias responder. Também neste grupo de afirmações, as respostas são dadas numa escala do tipo Likert de sete pontos (1: "extremamente insatisfeito"; [...]; 7: "extremamente satisfeito"), onde os inquiridos devem escolher, para cada item, a resposta que melhor se adequa ao seu nível de satisfação em relação aos vários aspetos do trabalho.

Tabela 8

Itens de cada uma das dimensões da escala de satisfação no trabalho

Dimensões	Nº de itens
Medidas específicas de satisfação	
• Promoção	
• Organização e funcionamento do departamento	
• Clima de relação com os colegas	
• Remuneração	7
• Superior hierárquico	
• Função	
• Subordinados	
Medida geral	1

Relativamente à validade, o resultado do teste KMO apresentou um valor de 0,873. Sendo assim, existem novamente boas condições para avançar para a análise fatorial. Foi encontrado apenas um fator de variância total superior a 1, que explica 48,8% da variância. Os resultados obtidos no estudo encontram-se em conformidade com o

modelo teórico de Vala, Monteiro, Lima e Caetano (1995), pois é esperado que resulte somente um factor da escala de satisfação no trabalho.

O instrumento revelou um Alpha de Cronbach elevado, tendo um resultado de 0,875 (Hill & Hill, 2000). Mais uma vez, trata-se de um instrumento com consistência interna adequada.

Relativamente à sensibilidade, é possível concluir através da Tabela 9 que os valores obtidos apontam para a existência de uma distribuição normal, visto que os coeficientes de simetria e curtose estão dentro dos limites aceitáveis. Por isso, existe uma sensibilidade ajustada da escala.

Tabela 9

Valores da sensibilidade da escala de satisfação no trabalho

Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão	Moda	Mediana	Coeficiente de simetria	Coeficiente de curtose
1,75	6,86	4,60	0,99	4,00	4,71	-0,28	-0,37

1.4.4. Questões sociodemográficas

O questionário possui ainda seis questões relacionadas com as características pessoais dos inquiridos, uma de resposta aberta (idade) e cinco de resposta múltipla (género, idade, habilitações literárias, área funcional, ter subordinados e antiguidade). Sendo assim, é claro que as variáveis sociodemográficas foram divididas entre dados pessoais (idade, género e habilitações literárias) e dados profissionais (área funcional, ocupar um cargo de chefia e antiguidade).

2. Amostra

Dos 333 inquiridos que participaram no estudo, 40,2% (n=134) são do género masculino, enquanto 59,8% (n=199) são do género feminino. Logo, é possível concluir que a amostra é predominantemente feminina. Esta distribuição de géneros é contrária à existente população ativa portuguesa, pois 51,1% são homens e 48,8% são mulheres (Pordata, 2016a). Mas a diferença entre géneros na população ativa portuguesa é muito

reduzida, pelo que a amostra pode ser considerada aproximadamente significativa da população ativa portuguesa no que diz respeito ao género.

No que diz respeito à idade, os participantes apresentavam idades compreendidas entre os 19 e 61 anos, situando-se a média desta distribuição nos 32,91 anos. De acordo com a Figura 6, 44,2% (n=146) são indivíduos entre os 25 e os 34 anos. Os dados não se assemelham à população ativa portuguesa existente, uma vez que apenas 20,9% dos indivíduos se situam nesta faixa etária (Pordata, 2016b). Além disso, 87% (n=286) dos indivíduos da amostra têm até 44 anos, enquanto no caso da população ativa portuguesa são 55,6%. Posto isto, a amostra é representada maioritariamente por jovens, quando comparada à população ativa.

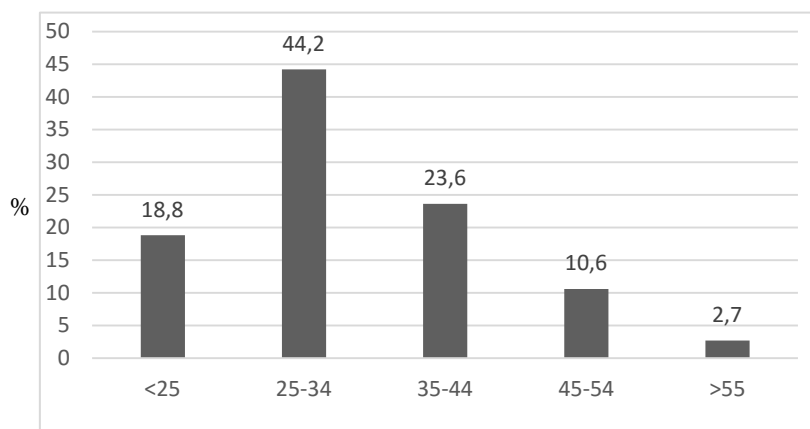


Figura 6. Distribuição etária da amostra

Relativamente às habilitações literárias, tendo em consideração que se procurou que a amostra incidisse sobretudo no pessoal com maiores habilitações literárias, os resultados da habilitações literárias correspondem ao esperado, onde 66% (n=219) dos inquiridos possuem ensino superior, 25,6% (n=85) referem possuir até ao 12º de escolaridade e somente 8,4% (n=28) afirma deter até ao 9º ano (Figura 7). Mais uma vez, os resultados da amostra não coincidem com os dados da população portuguesa com idade superior a 15 anos, visto que 54,6% possuem apenas o ensino básico completo, enquanto a amostra do estudo é representada maioritariamente por indivíduos com ensino superior (Pordata, 2016c).

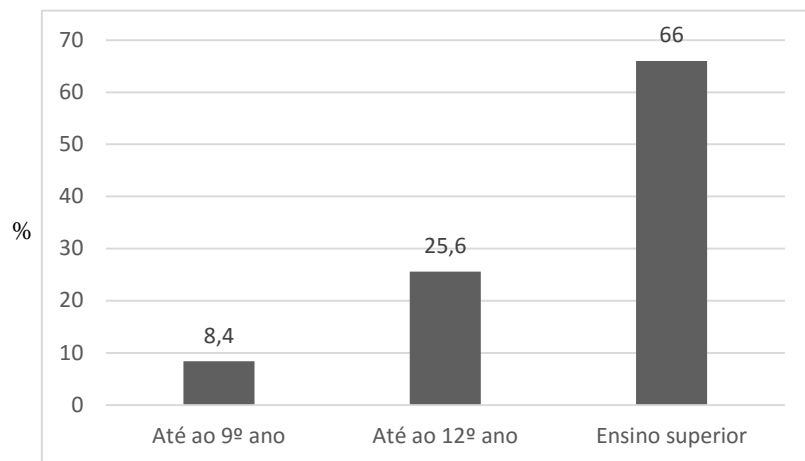


Figura 7. Habilitações literárias da amostra

No que diz respeito à área funcional, 19,5% (n=65) exercem a sua função na área dos serviços técnicos, 18,3% (n=61) na área comercial, vendas e serviços pós-venda e de apoio ao cliente e 15% (n=50) na produção e operação. Os outros inquiridos estão distribuídos pelas restantes áreas funcionais: 7,5% (n=25) em finanças e contabilidade, 5,1% (n=17) em serviços administrativos, 3,6 (n=12) em marketing, 3,3% (n=11) em recursos humanos, 3,3% (n=11) em armazéns e logística, 2,7 (n=9) em manutenção e 1,5% (n=5) em compras (Figura 8).

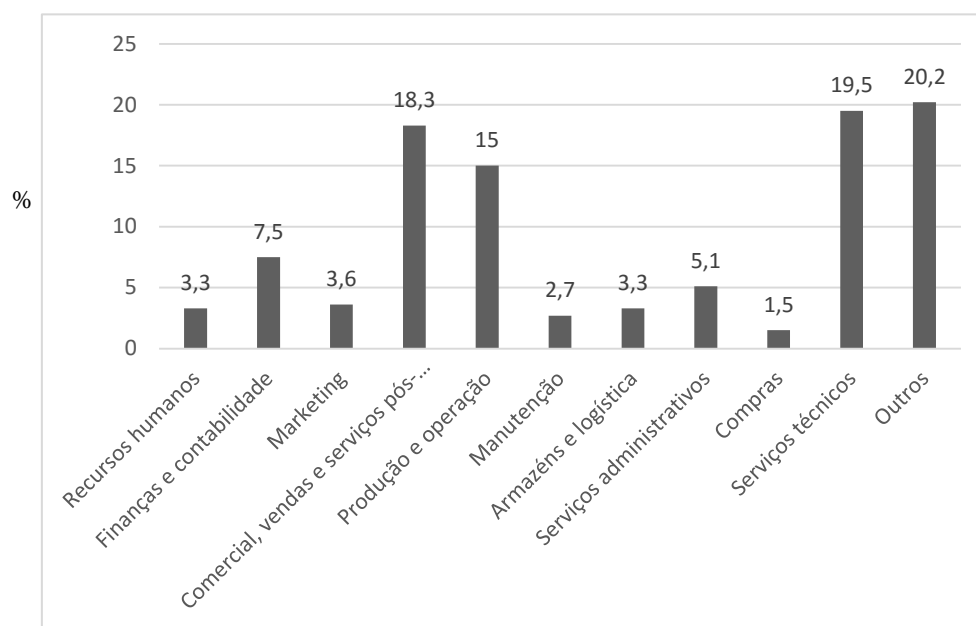


Figura 8. Áreas funcionais dos inquiridos da amostra

Quanto à antiguidade na empresa, é possível verificar que, dos 329 casos válidos, 35,3%

(n=116) exercem funções na mesma empresa há entre 1 e 5 anos, 27,7% (n=91) há menos de 1 ano e apenas 4,3% (n=14) trabalham há mais de 20 anos na empresa atual (Figura 9). Evidencia-se, portanto, que a maioria está a exercer funções na mesma empresa há menos de 5 anos, o que poderá estar relacionado com o facto de se tratar de uma amostra jovem.

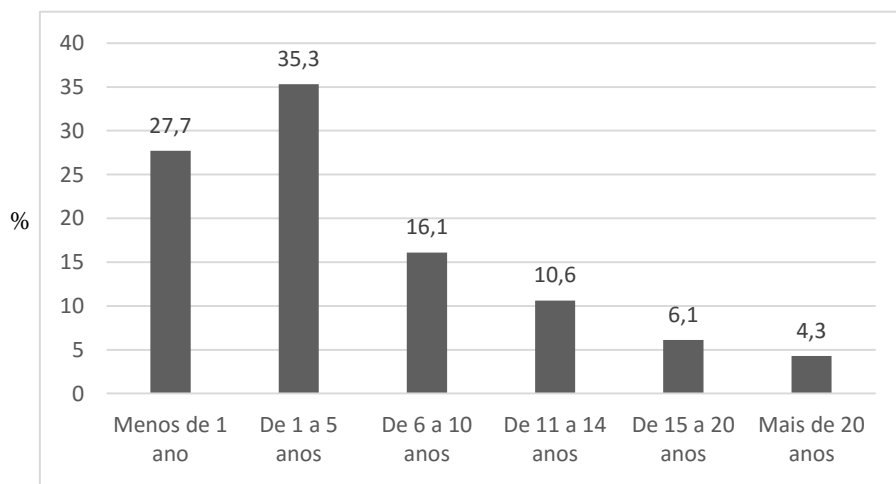


Figura 9. Antiguidade dos inquiridos da amostra

Verificou-se que dos sujeitos que responderam, a maioria não possui subordinados (69%; n=223), enquanto 31% (100) afirmam possuir subordinados.

PARTE III - RESULTADOS

Com o auxílio do programa SPSS, procedeu-se à realização das análises estatísticas para o estudo. Inicialmente foi realizada uma análise descritiva de todas as variáveis, tendo como fim uma visão ampla da informação colectada.

1. Apresentação dos resultados

A Tabela 10 apresenta as médias, desvios-padrão e correlações existentes entre as diversas variáveis quantitativas (contínuas ou intervalares). No que diz respeito às médias das três variáveis psicológicas, os níveis de inteligência emocional apresentam uma média de 5,20, onde foi utilizada uma escala de 1-7; os níveis de bem-estar psicológico apresentam uma média de 4,72, com recurso a uma escala 1-6; os níveis de satisfação no trabalho apresentam uma média de 4,60, medida através de uma escala 1-7.

É possível verificar que existem correlações estatisticamente significativas. A idade, tal como seria de esperar, correlaciona-se positivamente com o estado civil, a antiguidade e a posição hierárquica. Contudo, não existe associação entre a idade e a inteligência emocional ($r=0,01$), o bem-estar psicológico ($r=-0,04$) e a satisfação no trabalho ($r=0,02$). Logo, rejeita-se **H4**, **H7** e **H10**.

As habilitações literárias correlacionam-se negativamente com a antiguidade e positivamente com o bem-estar psicológico. Apesar de estatisticamente significativas, ambas as correlações apresentam um valor reduzido (0,15). A antiguidade também se correlaciona positivamente com o bem-estar psicológico, sendo a correlação relativamente fraca (0,12).

No que diz respeito às variáveis psicológicas, todas se relacionam de forma significativa, sendo que a relação é forte entre a inteligência emocional e o bem-estar psicológico (0,69) e de intensidade moderada entre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho e o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho (0,3). Com os resultados obtidos, pode-se afirmar que a inteligência emocional tem uma associação

positiva com o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, e que o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho também têm uma associação positiva.

Tabela 10 - Média, desvio-padrão e correlações

Variáveis	Média	Desvio-padrão	Correlações					
			1	2	3	4	5	6
1. Idade	32,91	9,23	-					
2. Habilitações literárias ^(a)	2,58	0,64	-0,05	-				
3. Antiguidade ^(b)	2,45	1,38	0,62**	-0,15**	-			
4. IE	5,20	0,62	0,01	0,05	-0,08	-		
5. BEP	4,72	0,57	-0,04	0,15**	-0,12*	0,69**	-	
6. ST	4,60	0,99	0,02	0,07	-0,06	0,29**	0,34**	-

*p <0,05; ** p <0,01

(a) 1 – Até ao 9º ano; 2 – Até ao 12º ano; 3 – Ensino superior

(b) 1 – Menos de 1 ano; 2 – De 1 a 3 anos; 3 – De 3 a 5 anos; 4 – De 5 a 10 anos; 5 – De 10 a 20 anos; 6 – Mais de 20 anos

Para testar a **H3**, foi aplicado o teste t Student para verificar se existem diferenças significativas entre homens e mulheres em relação aos níveis de inteligência emocional (Tabela 11). A média da inteligência emocional dos homens ($\bar{x}=5,3$) é significativamente superior ($p=0,03$) à média das mulheres ($\bar{x}=5,1$), pelo que se conclui que os homens apresentam níveis de inteligência emocional mais altos do que as mulheres. Logo, aceita-se a H3.

Tabela 11

	Homens			Mulheres			gl	t	P	Diferenças
	N	Média	DP	N	Média	DP				
IE	134	5,29	0,61	199	5,15	0,62	331	-2,15	0,032	H>M

Diferenças de médias entre géneros em relação à inteligência emocional

Para testar a **H6**, recorreu-se ao teste t Student para verificar se existem diferenças significativas entre homens e mulheres em relação aos níveis de bem-estar psicológico (Tabela 12). Tendo em conta que o nível de significância ($p=0,297$), não foram encontradas diferenças significativas entre os dois grupos. Conclui-se que homens e mulheres não apresentam diferenças quanto aos níveis de bem-estar psicológico. Sendo assim, rejeita-se a H6.

Tabela 12

Diferenças de médias entre géneros em relação ao bem-estar psicológico

g	Homens			Mulheres			gl	t	P
	N	Média	DP	N	Média	DP			
BEP	133	4,76	0,56	199	4,69	0,57	330	-1,05	0,297

O teste t Student foi novamente utilizado para testar **H9**, isto é, para verificar se existem diferenças significativas entre homens e mulheres em relação aos níveis de satisfação no trabalho (Tabela 13). A média da satisfação no trabalho dos homens ($\bar{x}=4,8$) é significativamente superior ($p=0,02$) à média das mulheres ($\bar{x}=4,5$), pelo que se conclui

que os homens apresentam níveis de satisfação no trabalho mais altos do que as mulheres. Logo, aceita-se a H9.

Tabela 13

Diferenças de médias entre gêneros em relação à satisfação no trabalho

	Homens			Mulheres			gl	t	P	Diferenças
	N	Média	DP	N	Média	DP				
ST	134	4,76	0,90	199	4,50	1,04	331	-2,35	0,019	H>M

Para testar as **H11**, **H15** e **H16**, foi aplicado o teste t Student para verificar se existem diferenças significativas entre trabalhadores com e sem cargos de chefia em relação aos níveis de satisfação no trabalho, inteligência emocional e bem-estar psicológico, respetivamente. No que diz respeito à inteligência emocional e ao bem-estar psicológico, o nível de significância entre grupos é superior a 0,05. Por este motivo, não existem diferenças entre grupos na relação entre a inteligência emocional e a posição hierárquica, assim como entre o bem-estar psicológico e a posição hierárquica (Tabela 14). Portanto, rejeita-se H15 e H16. Relativamente à H10, a média da satisfação no trabalho dos trabalhadores com cargos de chefia ($\bar{x}=4,8$) é significativamente superior ($p=0,04$) à média dos trabalhadores sem subordinados ($\bar{x}=4,5$), pelo que se conclui que os trabalhadores com cargos de chefia apresentam níveis de satisfação no trabalho mais altos do que aqueles que não têm subordinados, confirmando-se a H11.

Tabela 14

Diferenças de médias entre indivíduos com cargos de chefia e colaboradores em relação à inteligência emocional, ao bem-estar psicológico e à satisfação no trabalho

	Cargos de chefia			Sem cargos de chefia			gl	t	P	Diferenças
	N	Média	DP	N	Média	DP				
IE	100	5,29	0,57	223	5,18	0,63	321	- 1,52	0,130	
BEP	100	4,78	0,51	222	4,71	0,57	320	- 0,93	0,352	
ST	100	4,76	0,98	223	4,52	0,99	321	- 2,02	0,044	Chefia>Sem chefia

Relativamente às **H12**, **H13** e **H14**, recorreu-se ao teste ANOVA, procurando determinar a relação entre as habilitações literárias e a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, respetivamente. No que diz respeito à inteligência emocional e à satisfação no trabalho, não existem diferenças estatisticamente significativas entre grupos na relação entre a inteligência emocional e as habilitações literárias, bem como entre a satisfação no trabalho e as habilitações literárias (Tabela 15). Sendo assim, rejeita-se a H12 e a H14. Quanto à relação entre o bem-estar psicológico e as habilitações literárias existem diferenças significativas entre os grupos ($p=0,01$). Para saber quais as diferenças entre pares de grupos com significância foram comparados os resultados entre pares de grupos, através do teste Bonferroni. Apenas foram encontradas diferenças significativas entre os indivíduos com o ensino superior e aqueles que possuem até ao 9º ano ($p=0,013$), com os primeiros a terem valores mais elevados de bem-estar psicológico. Como as diferenças entre grupos de habilitações literárias são significativas ($p=0,01$), aceita-se a H13.

Tabela 15

Diferenças de médias na relação entre à inteligência emocional e as habilitações literárias

	Habilitações literárias	N	Média	DP	gl	F	P	Diferenças
IE	Até ao 9º ano	28	5,10	0,75	331	0,477	0,621	
	Até ao 12º ano	85	5,19	0,70				
	Ensino superior	219	5,22	0,57				
BEP	Até ao 9º ano	28	4,43	0,68	330	4,40	0,013	G3>G1 *
	Até ao 12º ano	85	4,70	0,65				
	Ensino superior	219	4,77	0,51				
ST	Até ao 9º ano	28	4,57	1,02	331	1,38	0,252	
	Até ao 12º ano	85	4,46	0,98				
	Ensino superior	219	4,66	0,99				

* $p<0,05$

Para testar a **H17**, foi igualmente aplicado o teste ANOVA, procurando determinar a relação entre a antiguidade e a satisfação no trabalho (Tabela 16). O nível de significância entre grupos é superior a 0,05 ($p=0,319$). Por este motivo, não existem

diferenças significativas entre grupos na relação entre a satisfação no trabalho e a antiguidade. Logo, rejeita-se a H17.

Tabela 16

Diferenças de médias na relação entre a satisfação no trabalho e a antiguidade

	Antiguidade	N	Média	DP	gl	F	P
ST	Menos de 1 ano	91	4,74	0,95	329	1,18	0,319
	De 1 a 5 anos	116	4,60	0,98			
	De 6 a 10 anos	53	4,46	0,93			
	De 11 a 14 anos	36	4,35	1,11			
	De 15 a 20 anos	20	4,72	1,02			
	Mais de 20 anos	14	4,72	0,98			

Com o intuito de verificar o efeito das diversas variáveis sociodemográficas sobre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, bem como as relações de determinação entre as variáveis psicológicas, recorreu-se à técnica da regressão.

Com a H3 considera-se que o género influencia a inteligência emocional. Logo, foi construído o modelo da Tabela 17. Segundo os valores de p, o género contribui significativamente para o modelo ($p \leq 0,05$). O modelo revela a existência de uma relação linear entre a variável independente e dependente, sendo que o género explica apenas 1% da variância dos valores da inteligência emocional (Tabela 18) Ou seja, aceita-se a **H3**.

Tabela 17

ANOVA do modelo de regressão para a inteligência emocional

	Modelo	Soma dos quadrados	gl	Média quadrada	F	p
Género	Regressão	1,78	1	1,78	4,63	0,032
	Residual	127,06	331	0,38		
	Total	128,84	332			

Tabela 18

Sumário do modelo de regressão para a inteligência emocional

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	B	Erro padrão de estimação	Beta
1. (constante)				4,996		
Gênero	0,117	0,014	0,011	0,149	0,61958	0,032

Para determinar as variáveis que influenciam o bem-estar psicológico, foram tidas em conta as variáveis com as quais o bem-estar psicológico tinha evidenciado relacionar-se com os testes de correlação e diferença de médias para construir os modelos da Tabela 19. De acordo com os valores de p, as habilitações literárias, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional contribuem significativamente para o modelo ($p \leq 0,05$). Os 3 modelos revelam a existência de uma relação linear entre as variáveis independentes e dependente, sendo que as variáveis independentes incluídas explicam 51% da variância dos valores do bem-estar psicológico (Tabela 20). Comparando a variável explicada por cada um dos modelos, podemos concluir que as habilitações literárias (HL) têm um reduzido poder explicativo (2%; Beta=0,11), a satisfação no trabalho tem um maior poder de explicar o bem-estar psicológico (11%; Beta=0,15), enquanto a inteligência emocional tem um poder explicativo verdadeiramente importante (37%; Beta=0,65). Ou seja, a inteligência emocional tem uma grande importância para o nível de bem-estar psicológico, aceitando-se, portanto, a **H1**. A satisfação no trabalho, ainda que em menor grau, também tem importância para o nível de bem-estar psicológico, aceitando-se a **H8**.

Tabela 19

ANOVA dos diversos modelos de regressão para o bem-estar psicológico

Modelo	Soma dos quadrados	gl	Média quadrada	F	p
1. HL					
Regressão	2,31	1	2,31		
Residual	103,75	329	0,32	7,33	0,007
Total	106,06	330			
2. ST					
Regressão	14,14	2	7,07		
Residual	91,92	328	0,28	25,24	0,000
Total	106,06	330			
3. IE					
Regressão	54,61	3	18,20		
Residual	51,45	327	0,16	115,71	0,000
Total	106,06	330			

Tabela 20

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	B	Erro padrão de estimação	Beta
1. (constante)				4,387		
HL	0,148	0,022	0,019	0,130	0,562	0,148
2. (constante)				3,555		
HL	0,365	0,133	0,128	0,110	0,529	0,125
ST				0,192		0,335
3. (constante)				1,043		
HL				0,090		0,105
ST	0,718	0,515	0,510	0,085	0,397	0,148
IE				0,586		0,646

Sumários dos modelos de regressão para o bem-estar psicológico

No que diz respeito à satisfação no trabalho, foram consideradas as variáveis com as quais a satisfação no trabalho tinha evidenciado relacionar-se com os testes de correlação e diferença de médias (Tabela 21). A posição hierárquica, o género, o bem-estar psicológico e a inteligência emocional revelaram contribuir significativamente para o modelo ($p \leq 0,05$). Conclui-se que existe uma relação linear entre as variáveis independentes e dependente. Contudo, é de salientar que a posição hierárquica apresenta um p muito próximo de 0,05 (Tabela 22) e possui um poder explicativo bastante reduzido (1%; Beta=0,08). De facto, qualquer uma das variáveis explica de forma muito reduzida (posição hierárquica, género e inteligência emocional) ou reduzida (bem-estar psicológico) os valores de satisfação no trabalho. De qualquer forma, estes resultados permitem-nos aceitar a **H5**.

Tabela 21

ANOVA dos diversos modelos de regressão para a satisfação no trabalho

Modelo		Soma dos quadrados	gl	Média quadrada	F	p
1. PH	Regressão	3,90	1	3,90		
	Residual	313,55	320	0,98	3,99	0,047
	Total	317,46	321			
2. Género	Regressão	8,99	2	4,50	4,65	0,010

	Residual	308,47	319	0,97		
	Total	317,46	321			
	Regressão	45,67	3	15,22		
3. BEP	Residual	271,79	318	0,86	17,81	0,000
	Total	317,46	321			
	Regressão	46,83	4	11,70		
4. IE	Residual	270,62	317	0,85	13,72	0,000
	Total	317,46	321			

Tabela 22

Sumários dos modelos de regressão para a satisfação no trabalho

Modelo	R	R ²	R ² quadrado	B	Erro padrão de estimação	Beta
1. (constante) PH	0,111	0,012	0,009	4,525 0,238	0,990	0,111
2. (constante) PH Género	0,168	0,028	0,022	4,171 0,220 0,257	0,983	0,102 0,127
3. (constante) PH Género BEP	0,379	0,144	0,136	1,349 0,186 0,198 0,616	0,924	0,087 0,098 0,342
4. (constante) PH Género BEP IE	0,384	0,148	0,137	1,147 0,178 0,183 0,515 0,135	0,924	0,083 0,091 0,286 0,083

2. Análise e discussão dos resultados

Relativamente às médias das três variáveis psicológicas, é possível reter algumas conclusões. Tendo em consideração a escala utilizada (1-7) para medir a inteligência emocional, o valor da média é 5,20, pelo que se conclui que os níveis de inteligência emocional são semelhantes ao estudo de Rego e Fernandes (2005), que apresentou uma média de aproximadamente 5.

No que diz respeito à escala do bem-estar psicológico (1-6), os níveis de bem-estar psicológico apresentam um valor que pode ser considerado um pouco mais elevado (média é 4,72) do que outros estudos empíricos. A título de exemplo, os estudos de Dierendonck (2005) e Díaz, Rodríguez-Carvajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle & Dierendonck (2006) apresentaram uma média de 4,36 e 4,42, respetivamente.

Quanto à escala utilizada para medir a satisfação no trabalho (1-7), os níveis de satisfação no trabalho apresentam uma média de 4,60, que poderão ser considerados moderados/elevados quando comparados com os resultados de outros estudos como Agapito e Sousa (2010) com média de 3,0, Santos e Gonçalves (2011) com média de 3,80 e Santos e Sustelo (2009) com média de 4,40.

Relativamente à inteligência emocional, os resultados sugerem que indivíduos emocionalmente inteligentes alcançam níveis mais elevados de bem-estar psicológico e possuem uma maior satisfação no trabalho, validando-se as hipóteses H1 e H2. O estudo confirma a literatura, sugerindo que a inteligência emocional, cada vez mais relevante no seio organizacional (Goleman, 2015), é de facto crucial para o bem-estar psicológico dos trabalhadores e para a sua satisfação no trabalho (Brunetto *et al.*, 2012). Ou seja, as pessoas tendem a experienciar com mais frequência sentimentos positivos (bem-estar psicológico) e a adaptar comportamentos e atitudes adequadas para as diversas situações, que naturalmente auxiliam a promoção da satisfação no trabalho (Lanciano & Curci, 2015; Vratskikh *et al.*, 2015). Por exemplo, indivíduos emocionalmente inteligentes estão mais aptos a reconhecer o *stress* do trabalho e, tendo essa consciência, conseguem compreender melhor as suas causas e desenvolver estratégias para combater as suas origens. Portanto, seria de esperar que indivíduos emocionalmente inteligentes, capazes de compreender as suas próprias emoções e as dos outros, que têm autocontrolo perante as críticas, que usam as emoções para se auto-encorajar e que possuem relações positivas com os outros (Rego & Fernandes, 2005), exibam níveis elevados de bem-estar psicológico e satisfação no trabalho. Isto porque são pessoas com mais capacidade para ver além dos problemas, procurando sempre soluções, e que têm a habilidade para gerir as emoções em função das diferentes situações. Como conseguem ter sentimentos positivos com mais frequência do que negativos (Burrus *et al.*, 2012), naturalmente são indivíduos com mais bem-estar psicológico e satisfação no trabalho.

Os resultados obtidos neste estudo também sugerem que existe uma relação entre a variável género e a inteligência emocional, aceitando-se a H3. Conclui-se, portanto, que os homens tendem a deter níveis mais altos de inteligência emocional do que as mulheres. Em larga medida, vários estudos sugerem que as mulheres estão mais associadas a níveis elevados de inteligência emocional do que os homens (e.g., Cabello *et al.*, 2016; Mandell & Pherwani, 2003; Nikolaou & Tsaousis, 2002), argumentando que as mulheres têm melhores habilidades emocionais do que os homens (Fernández-Berrocal *et al.*, 2012). No entanto, Goleman (1995) considera que homens e mulheres têm os seus próprios perfis pessoais de forças e fraquezas relativamente às capacidades de inteligência emocional (Goleman, 2015). Apesar de estatisticamente significativa, a diferença entre a média da inteligência emocional das mulheres e dos homens é reduzida (a média dos homens é 5,29 e a das mulheres é 5,15, com $p=0,032$) e, através da regressão, verifica-se que o género tem um poder explicativo sobre a inteligência emocional bastante reduzido (explica apenas 1% da variância). Se analisarmos as diferenças entre os valores médios dos homens e das mulheres em função das habilitações literárias, verifica-se que apenas há diferenças significativas de género na classe dos sujeitos com o ensino superior ($p=0,029$). Se fizermos o mesmo com a variável ter ou não uma posição de chefia, verifica-se que só há diferenças significativas de género no caso dos não chefias ($p=0,017$). Ou seja, as diferenças entre homens e mulheres no que respeita à inteligência emocional são frágeis e parecem depender do grupo social considerado.

Assim sendo, a ligação encontrada entre o género e a inteligência emocional pode resultar de uma anomalia estatística ou de distorções provocadas por fatores culturais. Com efeito, através do processo de socialização, os homens e as mulheres aprendem a gerir e expressar as suas emoções de forma diferente, para além de que os diferentes grupos socioculturais tendem a defender padrões de comportamento adequados diferentes, ou seja, o que é considerado desadequado em alguns grupos, noutros é uma forma perfeitamente aceitável de expressão de emoções. Talvez o instrumento utilizado não seja suficientemente sensível a essas diferenças e considere como sinal de elevada inteligência emocional comportamentos que são socialmente mais bem aceites em homens do que em mulheres, por exemplo. Esta poderia ser uma explicação para a falta de coerência nos resultados obtidos nos diferentes estudos no que respeita à ligação entre o género e a inteligência emocional. A título de exemplo,

segundo o estudo de Mandell e Pherwani (2003), as mulheres apresentam níveis mais altos de inteligência emocional do que os homens, sugerindo que as mulheres têm melhores capacidades para gerir as suas próprias emoções e as dos outros. Por outro lado, Khalili (2011) conclui que existem diferenças na capacidade gestão das relações entre géneros, onde os homens apresentam níveis mais elevados do que as mulheres. Como os resultados na literatura revelam ser contraditórios, este indicador alerta para a necessidade de mais pesquisa sobre as diferenças da inteligência emocional entre géneros.

No que diz respeito ao bem-estar psicológico, não é de descurar o facto desta variável psicológica também induzir a níveis mais elevados de satisfação no trabalho, aceitando-se a H5. Indivíduos que se aceitam tal como são, que possuem relações positivas com os outros, que são autónomos, que gerem a sua própria vida e o mundo que os rodeia, que têm objetivos de vida e que ambicionam o seu crescimento pessoal, ou seja, com maior bem-estar psicológico (Ryff & Singer, 2008), apresentam estar mais satisfeitos com o trabalho. Um elevado bem-estar psicológico confere aos trabalhadores uma maior capacidade para apreciar todos os pontos da sua vida ou a maioria deles, bem como a ambição de ser alguém mais rico em experiências e desafios (Novo, 2005a). Posto isto, o bem-estar psicológico e as suas dimensões têm um papel muito importante na satisfação no trabalho (Wright & Bonett, 2007), onde as pessoas têm uma visão mais positiva no contexto profissional, mesmo quando as situações relevam ser menos otimistas.

É sugerido ainda pelos resultados obtidos que as pessoas mais escolarizadas apresentam níveis mais altos de bem-estar psicológico do que aquelas que têm menos habilitações literárias, corroborando-se a H13. Isto poder-se-á justificar pelo facto das pessoas com maior grau de escolarização poderem ter maior capacidade racional para avaliar os problemas e respetivas soluções (são mais criativas na resolução de problemas), procurando encontrar o maior benefício e bem-estar pessoal possível. Outra justificação poderá ter a ver com o facto das pessoas com maior bem-estar psicológico serem mais orientadas para objetivos, apreciarem desafios e serem mais persistentes, características que facilitam a obtenção de níveis mais elevados de habilitações. Apesar da presente constatação ainda não se encontrar na literatura atual sobre o bem-estar psicológico, não deixa de ser uma questão discutível e pertinente no contexto organizacional.

Quanto à satisfação no trabalho, os resultados obtidos neste estudo sugerem que esta variável psicológica conduz a níveis elevados de bem-estar psicológico, aceitando-se a H8. As pessoas mais satisfeitas no trabalho tendem também a apresentar níveis mais elevados de bem-estar psicológico. Isto porque os trabalhadores que não estão satisfeitos com o trabalho tendem a experienciar mais sentimentos negativos, níveis baixos de autoestima e níveis elevados de ansiedade e depressão (Faragher *et al.*, 2005). Tendo como pressuposto que a maioria das pessoas passa a maior parte do seu tempo útil no trabalho, se este último estiver a causar insatisfação, os trabalhadores tendem a sentir-se infelizes e não realizados por longos períodos de tempo por cada dia de trabalho. Portanto, é de esperar que estes indivíduos tenham níveis baixos de humor e autoestima, conduzindo, eventualmente, à exaustão, sobretudo se forem incapazes de impedir que tais sentimentos alcancem a sua vida privada e social (Faragher *et al.*, 2005). Como referido acima, o bem-estar psicológico também induz a níveis mais elevados de satisfação no trabalho (H5). Logo, existe interação entre os dois fatores, onde a satisfação no trabalho, quando adicionada ao modelo aumenta o poder explicativo em 11,1% da variância do bem-estar psicológico, e o bem-estar psicológico aumenta o poder explicativo do modelo em 11,6% da variância da satisfação no trabalho. Tal como sugerido noutros estudos, o bem-estar psicológico influencia positivamente a satisfação no trabalho (e.g., Brunetto *et al.*, 2012; Wright & Bonett, 2007), contudo existem poucas evidências da relação contrária. Faragher *et al.* (2005) são dos poucos autores que aludem para a existência de uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a saúde física, mental e o bem-estar. Mais uma vez, este é um indicador de alerta para a necessidade de mais estudos sobre a questão da relação entre a satisfação no trabalho e o bem-estar psicológico. Isto porque a preocupação pela satisfação no trabalho poderá ser determinante para o bem-estar das pessoas, um factor fundamental sobretudo na sociedade atual, onde a agitação, o *stress* e a falta de tempo são condicionantes para uma melhor qualidade de vida (Sadir, Bignotto & Lipp, 2010).

Os resultados sugerem ainda que existe uma relação entre a variável género e a satisfação no trabalho, validando-se a H9. Isto é, os homens estão mais satisfeitos em contexto de trabalho do que as mulheres. Isto deve-se, talvez, porque as mulheres procuram conciliar o trabalho e a vida pessoal. Segundo os estereótipos dos géneros, o trabalho doméstico é uma tarefa das mulheres e não dos homens, conduzindo a uma

maior dificuldade por parte das mulheres para conciliar entre estes dois aspetos, afetando negativamente a satisfação no trabalho (Dias, 2012). Outra razão poderá prender-se pelo facto das mulheres mostrarem maior interesse em aspetos como a autonomia, a auto-suficiência, a flexibilidade, a criatividade, o envolvimento e oportunidades para usar as suas capacidades, enquanto os homens revelam maior interesse por fatores como o salário, as oportunidades de promoção, o estilo de supervisão e as condições de trabalho (Aydin, Uysal & Sarier (2002). Este último conjunto de fatores está, de certa forma, compreendido no instrumento para medir a satisfação no trabalho do presente estudo, justificando também o facto dos homens apresentarem níveis mais altos de satisfação no trabalho do que as mulheres.

Os resultados conseguidos apontam também que os indivíduos em postos de chefia estão mais satisfeitos no trabalho do que aqueles que não ocupam essa posição na organização, corroborando-se a H11. Isto deve-se, talvez, ao facto dos trabalhadores que ocupam posições superiores deterem maior importância na empresa dada a função e responsabilidade acrescida. Para estarem satisfeitos no trabalho, os indivíduos necessitam de sentir que são respeitados e que têm valor dentro da empresa. Por isso, é possível que esta seja uma entre várias das possíveis justificações para estes indivíduos apresentarem níveis mais elevados de satisfação no trabalho.

Tendo em conta os resultados obtidos, nem todas as hipóteses de investigação no estudo foram aceites, sendo que algumas foram rejeitadas. Apesar da controvérsia nos estudos na relação entre a idade e as três variáveis psicológicas, os resultados obtidos revelaram que a idade não se relaciona com a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, rejeitando-se as hipóteses H4, H7 e H10. Tendo em conta que com a idade advém a experiência, havia uma maior expectativa para o resultado de uma relação positiva (e.g., Badawy & Magdy, 2015; Bernal *et al.*, 1998; Springer *et al.*, 2011). Isto porque os indivíduos com mais experiência tendem a ter mais conhecimento sobre como agir sobre determinadas circunstâncias da vida, gerindo melhor as suas emoções na tomada de decisão, fruto do decorrer dos anos. Contudo, isto poder-se-á justificar pelo facto da inteligência emocional poder ser uma característica da personalidade, que como os outros traços de personalidade, segundo alguns autores (Lima & Simões, 2000), tem uma forte componente inata ou que se desenvolve muito precocemente na vida dos indivíduos e que, portanto, não é influenciada pela

maturidade na idade adulta. Este resultado pode ainda ser justificado pelo facto da amostra do estudo ser composta maioritariamente por jovens, ou seja, com reduzida variabilidade nessa dimensão, o que explicaria o facto de os resultados não mostrarem que a idade tem um peso importante nos resultados obtidos na inteligência emocional, no bem-estar psicológico e na satisfação no trabalho.

O presente estudo revelou que o género não tem uma relação com o bem-estar psicológico, onde as mulheres e os homens não apresentam diferenças, rejeitando-se a H6. Mais uma vez este resultado poder-se-á justificar pela influência que as práticas socioculturais detêm no papel do homem e da mulher na sociedade atual. Existe uma multiplicidade de fatores, tais como a família, o local de trabalho, os amigos e os *media*, que influenciam a forma como é concebido o bem-estar psicológico em cada indivíduo, não sendo necessariamente o género o determinante desta variável psicológica.

As habilitações literárias também não se relacionam com os níveis de inteligência emocional e a satisfação no trabalho. Portanto, rejeitam-se as hipóteses H12 e H14.

Os trabalhadores em postos de chefia, à partida, deveriam ter a capacidade para gerir as suas próprias emoções e as dos outros, bem como criar uma sintonia com as pessoas com quem se relacionam (inteligência emocional) e, ainda, deveriam ser autónomos, capazes de se auto-motivarem e dominarem as circunstâncias que os rodeiam (bem-estar psicológico) para deterem uma posição superior dentro de uma empresa. No entanto, os resultados obtidos revelaram que a posição hierárquica não tem uma relação positiva com a inteligência emocional e o bem-estar psicológico, rejeitando-se a H15 e H16.

Seria ainda de esperar que os trabalhadores mais antigos numa empresa seriam aqueles que apresentassem níveis mais elevados de satisfação no trabalho, contudo este pressuposto não se confirmou, rejeitando-se a H17.

Podemos pois concluir que das 17 hipóteses elaboradas, 8 foram aceites e 9 rejeitadas. É de notar das rejeitadas, 5 são exploratórias, ou seja, hipóteses elaboradas sem que tivessem sido encontrados estudos que as suportassem. É também de referir que foi confirmada uma hipótese exploratória, ou seja, foram encontradas relações não referidas nos estudos consultados.

Tabela 23

Resumo das hipóteses

Hipóteses confirmadas	
H1	A inteligência emocional influencia positivamente o bem-estar psicológico.
H2	A inteligência emocional influencia positivamente a satisfação no trabalho.
H3	Existem diferenças significativas entre o género e o nível de inteligência emocional.
H5	O bem-estar psicológico influencia positivamente a satisfação no trabalho.
H8	A satisfação no trabalho influencia positivamente o bem-estar psicológico.
H9	Existem diferenças significativas entre o género e o nível de satisfação no trabalho.
H11	Existem diferenças significativas entre posições hierárquicas e o nível de satisfação no trabalho.
H13	Existe uma relação positiva entre o bem-estar psicológico e as habilitações literárias.
Hipóteses recusadas	
H4	Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e a idade.
H6	Existem diferenças significativas entre o género e o nível de bem-estar psicológico.
H7	Existe uma relação positiva entre o bem-estar psicológico e a idade.
H10	Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a idade.
H12	Existe uma relação positiva entre a inteligência emocional e as habilitações literárias.
H14	Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e as habilitações literárias.
H15	Existem diferenças significativas entre posições hierárquicas e o nível de inteligência emocional.
H16	Existem diferenças significativas entre posições hierárquicas e o nível de bem-estar psicológico.
H17	Existe uma relação positiva entre a satisfação no trabalho e a antiguidade.

3. Implicações para a gestão

Os resultados do estudo apresentados têm algumas implicações práticas para ajudar os gestores a tomarem decisões mais fundamentadas cientificamente. Se os gestores querem ter uma organização constituída por trabalhadores mais satisfeitos e empenhados, é essencial procurarem promover a inteligência emocional, bem como o bem-estar psicológico. Indivíduos emocionalmente inteligentes têm maior capacidade de comunicação, são mais abertos às possibilidades, gerem melhor as suas emoções em função das diferentes situações. Além disso, conseguem gerir as suas ações e contornar comportamentos negativos, violentos e problemas sociais (Salovey & Mayer, 1997). Na mesma medida, pessoas com níveis elevados de bem-estar psicológico procuram atingir patamares mais altos na sua vida profissional, assente no crescimento pessoal e no desenvolvimento da carreira. São pessoas que têm objetivos e que procuram satisfazer as suas necessidades, procurando ser sempre melhores que ontem (Keyes, 2002). Portanto, como os trabalhadores mais satisfeitos e felizes têm um melhor desempenho (Luna-Arocas & Morley, 2015), são mais produtivos (Keller *et al.*, 1996), assumem um maior compromisso (Eslami & Gharakhani, 2012) e apresentam menores intenções de sair da empresa (Brunetto *et al.*, 2012), é óbvio o interesse por parte de qualquer gestor poder contar com trabalhadores com níveis elevados de inteligência emocional e bem-estar psicológico. Sendo assim, como a inteligência emocional concede valor aos recursos humanos de uma empresa, é importante que os gestores tenham em conta a inteligência emocional no recrutamento, seleção, formação e desenvolvimento. Logo, é uma qualidade que deveria ser procurada num potencial colaborador de uma empresa, e os gestores deveriam também incrementar medidas para desenvolver esta variável psicológica nos trabalhadores da empresa.

É necessário reforçar o facto de os homens se sentirem mais satisfeitos no trabalho do que as mulheres, uma vez que esta questão deverá ser considerada como importante para os gestores tomarem medidas necessárias e específicas, de modo a aumentar os níveis de satisfação das mulheres. Como a sua insatisfação poderá estar associada à falta de conciliação entre o trabalho profissional e o trabalho doméstico, às posições que ocupam na empresa ou mesmo ao salário, os gestores devem averiguar estas ou outras origens do problema, encontrar soluções e aplicar medidas. Isto porque a satisfação no trabalho é muito importante para qualquer empresa atingir melhores níveis de

produtividade, de compromisso e de desempenho individual e organizacional. O mesmo se aplica aos trabalhadores que ocupam cargos de chefia e de não chefia. Medidas devem ser tomadas para aumentar os níveis de satisfação no trabalho para os colaboradores nos níveis baixos da hierarquia.

Como remate, é essencial que as organizações procurem desenvolver a inteligência emocional, promover o bem-estar psicológico e melhorar a satisfação no trabalho, visto que estas variáveis psicológicas contribuem de forma crucial para os resultados de uma organização.

4. Limitações do estudo e investigações futuras

O estudo contém algumas limitações. A mais evidente prende-se com o facto de a amostra ser de conveniência. Além disso, a nossa amostra é pequena, sendo que investigações futuras deverão incluir uma amostra maior e mais representativa.

Segundo, não foram discriminados os indivíduos por diferentes setores de atividade ou áreas funcionais na apresentação e discussão dos resultados. Por exemplo, uma futura investigação deverá ter em conta se as pessoas emocionalmente inteligentes estão associadas a determinados setores de atividade.

Terceiro, foi somente encontrado um instrumento para medir o bem-estar psicológico, o que limitou o leque de possibilidades. Logo, estudos futuros deveriam centrar-se no bem-estar subjetivo, não só pela maior oferta de instrumentos de medida, mas também por ser uma variável psicológica de interesse.

Na mesma lógica, investigações futuras poderiam procurar identificar variáveis moderadoras nas relações entre as três variáveis psicológicas utilizadas. Seria igualmente aliciante testar como a inteligência emocional interage com outras variáveis psicológicas (por exemplo, bem-estar subjetivo, conscienciosidade, motivação) para conquistar trabalhadores mais satisfeitos.

CONCLUSÃO

Um indivíduo que não consegue conter as suas explosões de fúria ou que não tem a mínima sensibilidade ao que os outros estão a sentir é certamente um trabalhador que poderá criar conflitos entre colegas de trabalho ou mesmo com os seus superiores. Por outro lado, um indivíduo que tem a capacidade para reconhecer e gerir as suas emoções, sintonizar-se com os outros, resolver conflitos e tomar melhores decisões, avaliando cautelosamente as situações (Salovey & Mayer, 1997), é seguramente uma pessoa emocionalmente inteligente, que terá a capacidade de agilizar os comportamentos e situações adequadamente no local de trabalho perante situações de maior *stress* ou conflito. A inteligência emocional é um constructo que assume que as pessoas têm a capacidade para reconhecer e gerir as suas próprias emoções e as dos outros, conseguem regular comportamentos e possuir relações saudáveis com os outros (Goleman *et al.*, 2002). Isto justifica a sua relevância no contexto organizacional, onde o trabalhador emocionalmente inteligente terá a habilidade de usar as suas emoções de forma a facilitar o pensamento (Goleman, 2015) perante as diferentes situações que cruzam o seu dia-a-dia no trabalho.

O bem-estar psicológico revela alguém que consegue ver os pontos positivos das situações mais difíceis, que encara cada acontecimento como uma experiência e aprendizagem, que tem objetivos de vida e possui relações de qualidade com os outros, conseguindo ainda gerir o meio que o rodeia, sendo autónomo (Ryff & Keyes, 1995). Portanto, trabalhadores que conseguem aceitar críticas construtivas, que procuram ser melhores na função que desempenham, que têm relações positivas com os membros da empresa e conseguem moldar o ambiente que os rodeia de forma a satisfazer as suas necessidades, são certamente uma mais-valia para o crescimento saudável da organização. Por sua vez, a satisfação no trabalho releva trabalhadores que gostam daquilo que fazem (Spector, 1997), conseguem atingir uma maior ligação emocional (Zopiatisa *et al.*, 2014) e compromisso com a empresa (Brunetto *et al.*, 2012).

Trabalhadores mais satisfeitos, motivados e felizes serão certamente aquilo que qualquer gestor procura na sua empresa, ora porque, entre várias razões, o bem-estar psicológico promove a criatividade (Rasulzada & Dackert, 2009) e reduz as intenções dos trabalhadores saírem da empresa (Wright & Bonett, 2007), assim como a satisfação

no trabalho promove o desempenho (Luna-Arocas & Morley, 2015) e a produtividade (Keller *et al.*, 1996). Daí a importância que os gestores devem conceder à inteligência emocional no seio organizacional, um constructo que promove o bem-estar psicológico e a satisfação dos trabalhadores.

Os resultados deste estudo revelaram uma relação de causalidade significativa entre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho. A inteligência emocional detém um papel fundamental para qualquer empresa, na medida em que consegue proporcionar maior envolvimento organizacional, saúde e bem-estar (Brunetto *et al.*, 2012) e satisfação profissional (Vratskikh *et al.*, 2015). A relação desta variável com o bem-estar psicológico (Burrus *et al.*, 2012) e a satisfação no trabalho (Saini & Ghai, 2014) é fulcral para o desempenho tanto individual como organizacional (Chaudhry & Usman, 2011; Vratskikh *et al.*, 2015). Portanto, o nosso estudo permite trazer ao de cima a importância da inteligência emocional no contexto organizacional, salientando a ideia de que:

(...) as pessoas emocionalmente aptas – que conhecem e controlam os seus próprios sentimentos e sabem reconhecer e lidar eficazmente com os sentimentos dos outros – levam vantagem em todos os domínios da vida, quer se trate da vida amorosa ou das relações íntimas, ou de aprender as regras não expressas que ditam o êxito na políticas das organizações. (Goleman, 2015, p. 56)

O nosso estudo, dentro das suas limitações, procura reagir à necessidade de responder às inúmeras discórdias que existem na literatura sobre a inteligência emocional, essencialmente no que toca às diferenças entre géneros. Os resultados deste estudo mostraram que os homens detêm níveis mais altos de inteligência emocional do que as mulheres. Contudo, advém como conclusão que as diferenças nos níveis de inteligência emocional talvez não se determinem somente no género, mas também por influências sociais, educativas e culturais. Isto porque, apesar dos resultados da nossa investigação apresentarem diferenças entre homens e mulheres, estas são pouco expressivas.

Em relação às outras variáveis sociodemográficas em estudo, foi igualmente inesperado o papel das habilitações literárias no bem-estar psicológico, onde estas variáveis mostraram estar altamente relacionadas. O mesmo sucedeu com a importância do

género e da posição hierárquica para a satisfação no trabalho, relevando que os homens estão mais satisfeitos do que as mulheres no contexto de trabalho, e que os trabalhadores em posições de chefia também detêm níveis mais altos de satisfação.

Tendo em conta a apresentação e discussão de resultados, podemos afirmar que os objetivos propostos neste estudo foram cumpridos, uma vez que foram encontradas relações de casualidade entre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, confirmando-se as hipóteses que relacionam as três variáveis psicológicas. Além disso, foram aceites hipóteses, baseadas na literatura, que relacionam as variáveis psicológicas às variáveis sociodemográficas (como o género, a posição hierárquica e as habilitações literárias). Também entre as hipóteses exploratórias, foi confirmada uma hipótese associada às habilitações literárias. As hipóteses rejeitadas estavam relacionadas com variáveis sociodemográficas, sendo algumas exploratórias.

Apesar das limitações referidas, espera-se que este estudo seja um contributo para os gestores conhecerem a realidade por detrás da relação entre a inteligência emocional, o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho, mas também incentivar o interesse por novas investigações. Portanto, para se conseguir trabalhadores com maior compromisso e desempenho, e menor absentismo e *turnover*, é necessário apostar em medidas para aumentar a satisfação no trabalho e o bem-estar psicológico, dois fatores essenciais para conquistar colaboradores mais ligados emocionalmente à empresa. Não descurando a importância que a inteligência emocional detém para promover estas duas variáveis, é portanto um constructo que deverá ser tido em conta no processo de seleção e recrutamento e, ainda, fomentado através de ações de formação, por exemplo.

Além disso, identificar o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho como variáveis psicológicas influenciadas pela inteligência emocional, é também um contributo relevante na literatura sobre a inteligência emocional, uma vez que são poucos os estudos que recaíram na análise destas três variáveis psicológicas de forma integrada. Isto é, apesar de existirem alguns estudos que se debruçaram na relação entre a inteligência emocional e o bem-estar psicológico (e.g., Burrus *et al.*, 2012; Higgs & Dulewicz, 2014) ou entre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho (e.g.,

Badawy & Magdy, 2015; Ealias & George, 2012) poucos foram os que se concentram no estudo das três em simultâneo (e.g., Brunetto et al., 2012).

Em suma, a inteligência emocional detém um papel essencial para ajudar os gestores a tomar melhores decisões, que em interação com o bem-estar psicológico e a satisfação no trabalho consegue trazer reais benefícios para as organizações.

REFERÊNCIAS

- Agapito, S., & Sousa, F. (2010). A influência da satisfação profissional no absentismo laboral. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 28(2), 132-139.
- Ahmad, S., Bangash, H., & Khan, S. (2009). Emotional Intelligence and Gender Differences. *Sarhad J. Agric.*, 25(1), 127-130.
- Akhter, S. (2015). Psychological Well-Being in Student of Gender Difference. *The International Journal of Indian Psychology*, 2(4), 153-161.
- Alajlouni, J. (2015). Job Satisfaction and Performance in Jordanian Banks. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(11), 110-119.
- Aydin, A., Uysal, S., & Sarier, Y. (2002). The Effect of Gender on Job Satisfaction of Teachers: A Meta-analysis Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 356-362. doi:10.1016/j.sbspro.2012.05.122
- Azim, M., Haque, M., & Chowdhury, R. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction: An Empirical Study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488-498.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Badawy, T. A., & Magdy, M. M. (2015). Assessing the Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Faculty Members with Respect to Gender and Age. *International Business Research*, 8(3), 67-77. doi:http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v8n3p67
- Barrett, L. F., Lane, R. r., Sechrest, L., & Schwartz, G. E. (2000). Sex Differences in Emotional Awareness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(9), 1027-1035. doi:10.1177/01461672002611001
- Bastian, V., Burns, N., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional Intelligence Predicts Life Skills, but not as Well as Personality and Cognitive Abilities. *Personality and Individual Differences*, 39, 1135-1145. doi:10.1016/j.paid.2005.04.006
- Bernal, D., Snyder, D., & McDaniel, M. (1998). The Age and Job Satisfaction Relationship: Does Its Shape and Strength Still Evade Us? *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 53B(5), 287-293. Obtido de <http://psychsocgerontology.oxfordjournals.org/>
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., & Salovey, P. (2011). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 88-103. doi:10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x
- Bradburn, N. (1969). *The Structure of Psychological Well-being*. Chicago: Aldine.
- Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Well-being and Engagement: Explaining Organizational Commitment and Turnover Intentions in Policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441. doi:10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x
- Burrus, J., Betancourt, A., Holtzman, S., & Minsky, J. (2012). Emotional Intelligence Relates to Well-Being: Evidence from the Situational Judgment Test of Emotional Management. *Applied Psychology: Health and Well-being*, 4(2), 151-166. doi:10.1111/j.1758-0854.2012.01066.x
- Cabello, R., Fernández-Pinto, I., Sorrel, M., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). Age and Gender Differences in Ability Emotional Intelligence in Adults:

- A Cross-Sectional Study. *Developmental Psychology*, 52(9), 1486-1492. doi:10.1037/dev0000191.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2007). The Relationship Between Emotional Intelligence and Psychological Wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78. doi:10.1108/02683940910922546
- Çekmecelioglu, H. G., Günsel, A., & Ututas, T. (2012). Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 363-369. doi:10.1016/j.sbspro.2012.09.1012
- Chaudhry, A., & Usman, A. (2011). An Investigation of the Relationship Between Employees' Emotional Intelligence and Performance. *African Journal of Business Management*, 5(9), 3556-3562. doi:10.5897/AJBM10.1430
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7º ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Ciarrochi, J., Chan, A., & Caputi, P. (2000). A Critical Evaluation of the Emotional Intelligence Construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561. doi:http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869(99)00119-1
- Cordeiro, S., & Pereira, F. (2010). Características do Trabalho, Variáveis Sócio-demográficas como Determinantes da Satisfação no Trabalho na Marinha Portuguesa. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias*, 1(10), 68-78. Obtido em 17 de Maio de 2016
- Dias, A. L. (2012). Desigualdades de Género no Mercado de Trabalho Português: A Satisfação Laboral Enquanto Possível Indicador. *VII Congresso Português de Sociologia*, 1-7.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Dierendonck, D. (2006). Adaptación Española de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Dierendonck, D. (2005). The construc validity of Ryff's Scales of Psychological Well-being ans its Extension with Spiritual Well-being. *Personality and Individual Differences*, 36, 629-643. doi:10.1016/S0191-8869(3)00122-3
- Dodge, R., Daly, A. P., Huyton, J., & Sanders, L. D. (2012). The Challenge of Defining Wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 2(3), 222-235. doi:10.5502/ijw.v2i3.4
- Dogan, T., Totan, T., & Sapmaz, F. (2013). The Role of Self-esteem, Psychological Well-being, Emotional Self-efficacy and Affect Balance on Happiness: a Path Model. *European Scientific Journal*, 9(20), 31-42.
- Ealias, A., & George, J. (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study. *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4), 37-42.
- Ebeling, J., King, M., & Rogers, M. (1979). Hierarchical Position in the Work Organization and Job Satisfaction: Findings in National Survey Data. *Human Relations*, 32(5), 387-393. doi:10.1177/001872677903200503
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91.
- Faragher, E., Cass, M., & Cooper, L. (2005). The Relationship Between Job Satisfaction and Health: A Meta-analysis. *Occup Environ Med*, 62, 105-112. doi:10.1136/oem.2002.006734
- Fatt, J., & Howe, I. (2003). Emotional Intelligence of Foreign and Local University Students in Singapore: Implications for Managers. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 345-367. doi:10.1023/A:1022812308150

- Fernandes, H. M., Vasconcelos-Raposo, J., & Teixeira, C. M. (2010). Preliminary Analysis of the Psychometric Properties of Ryff's Scales of Psychological Well-Being in Portuguese Adolescents. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(2), 1032-1043. doi:10.1017/S1138741600002675
- Fernández-Berrocal, P., Cabello, R., Castillo, R., & Extremera, N. (2012). Gender Differences in Emotional Intelligence: The Mediating Effect of Age. *Behavioral Psychology/Psicologia Conductual*, 20(1), 77-89.
- Ferreira, J. A., & Simões, A. (1999). Escalas de Bem-estar Psicológico (EBEP). Em M. R. Simões, M. M. Gonçalves, & L. S. Almeida, (Eds) *Testes e Provas Psicológicas em Portugal* (Vol. II, pp. 111-121). Braga: APPORT/SO.
- Ferreira, J. M., Neves, J., & Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Editora McGraw-Hill.
- Fortin, M.-F. (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Forushania, N., & Besharat, M. (2011). Relation Between Emotional Intelligence and Perceived Stress Among Female Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1109-1112. doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.216
- Gardner, H. (1983). *Frames of The Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nova Iorque: Basic Books.
- Goleman, D. (1998). What Makes a Leader? *Harvard Business Review*, January, 93-102.
- Goleman, D. (2015). *Inteligência Emocional*. Lisboa: Círculo de Leitores.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Boston: The Harvard Business Review Press.
- Grossman, M., & Wood, W. (1993). Sex differences in Intensity of Emotional Experience: A Social Role Interpretation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(5), 1010-1022. doi:10.1037//0022-3514.65.5.1010
- Guimarães, R., & Cabral, J. (2007). *Estatística*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Heizomi, H., Allahverdipour, H., Jafarabadi, M., & Safaian, A. (2015). Happiness and its Relation to Psychological Well-being of Adolescents. *Asian Journal of Psychiatry*, 16, 55-60. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.ajp.2015.05.037
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Higgs, M., & Dulewicz, V. (2014). Antecedents of Well-being: a Study to Examine the Extent to Which Personality and Emotional Intelligence Contribute to Well-being. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(5), 718-735. doi:http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2013.815253
- Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Jurgensen, C. E. (1978). Job Preferences (What Makes a Job Good or Bad?). *Journal of Applied Psychology*, 63(3), 267-276. doi:10.1037/0021-9010.63.3.267
- Kaplan, M., Ogut, E., Kaplan, A., & Aksay, K. (2012). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: The Case of Hospital Employees. *World Journal of Management*, 4(1), 22-29.
- Keller, R., Julian, S., & Kedia, B. (1996). A Multinational Study of Work Climate, Job Satisfaction, and the Productivity of R&D Teams. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 43(1), 48-55. doi:10.1109/17.491268
- Keyes, C. L. (2002). The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. *Journal of Health and Social Research*, 43(2), 207-222.

- Keyes, C. L., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022. doi: 10.1037//0022-3514.82.6.1007
- Khalili, A. (2011). Gender Differences in Emotional Intelligence Among Employees of Small and Medium Enterprise: An Empirical Study. *Journal of International Management Studies*, 6(2), 1-10.
- Khanbani, M., Aghaee, A., & Parvar, M. (2014). Examining the Relationship between Gender and Psychological Well-Being. *Journal of Sociological Research*, 5(1), 53-58. doi:10.5296/jsr.v5i1.5436
- Lanciano, T., & Curci, A. (2015). Does Emotions Communication Ability Affect Psychological Well-Being? A Study with the Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) v2.0. *Health Communication*, 30(11), 1-10. doi:10.1080/10410236.2014.921753
- Le, R.-H., Kao, C.-M., & Wu, Y.-Y. (2015). Gender Differences in Psychological Well-being: Tests of Factorial Invariance. *International Publishing Switzerland*, 24(11), 2577-2581. doi:10.1007/s11136-015-0999-2
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1988). Os Determinantes da Satisfação Organizacional: Confronto de Modelos. *Análise Psicológica*, 6(4), 441-457.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1995). A Satisfação Organizacional: Confronto de Modelos. Em J. Vala, (Eds) *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas* (pp. 101-122). Oeiras: Celta.
- Lima, M. P., & Simões, A. (2000). A Teoria dos Cinco Fatores: Uma Proposta Inovadora ou Apenas uma Boa Arrumação do Caleidoscópio Personalístico? *Análise Psicológica*, 18, 171-179.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I., & Salovey, P. (2004). Emotional Intelligence and Social Interaction. *Society for Personality and Social Psychology*, 30(8), 1018-1034. doi:10.1177/0146167204264762
- Lu, L., Lu, A., Gursoy, D., & Neale, N. (2016). Work Engagement, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: A Comparison Between Supervisors and Line-level Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 1-55. doi:http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360
- Luna-Arocas, R., & Morley, M. (2015). Talent Management, Talent Mindset Competency and Job Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction. *European Journal International Management*, 9(1), 28-51. doi:10.1504/EJIM.2015.066670
- Mabekoje, S. (2009). Gender Differences in Job Satisfaction among Secondary School Teachers. *African Journal of Research in Personnel and Counselling Psychology*, 1(1), 99-108.
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Style: A Gender Comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17(3). doi:10.1023/A:1022816409059
- Marks, N., & Shah, H. (2004). A Well-being Manifesto for a Flourishing Society. *Journal of Public Mental Health*, 3(4), 9-15.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536. doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mottaz, C. (1987). Age and Work Satisfaction. *Work and Occupations*, 14(3), 387-409. doi:10.1177/0730888487014003004
- Naghavi, F., & Redzuan, M. (2011). The Relationship Between Gender and Emotional Intelligence. *World Applied Sciences Journal*, 15(4), 555-561.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R., & Tobin, S. (1961). The Measurement of Life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16(2), 134-143.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342. doi:10.1108/eb028956
- Novo, R. F. (2003). *Para Além da Eudaimonia: O Bem-estar Psicológico em Mulheres na Idade Adulta Avançada*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e a Tecnologia.
- Novo, R. F. (2005a). Bem-Estar e Psicologia: Conceitos e Propostas de Avaliação. V *Congresso Iberoamericano de Evaluación Psicológica realizado em Buenos Aires*, 20(2), 183-203. Obtido de <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/17844/1/2005%20BEP%20RIDEP.pdf>
- Novo, R. F. (2005b). We Need More than Self-reports: Contributo para a Reflexão sobre as Estratégias de Avaliação do Bem-estar. *Revista de Psicologia, Educação e Cultura*, 9, 477-495.
- Novo, R. F., Duarte-Silva, E., & Peralta, E. (1997). O Bem-estar Psicológico em Adultos: Estudo das Características Psicométricas da Versão Portuguesa das Escalas de C. Ryff. *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos*, 5, 313-324.
- Paradise, A., & Kernis, M. (2002). Self-esteem and Psychological Well-being: Implications of Fragile Self-esteem. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21(4), 345-361. doi:10.1521/jscp.21.4.345.22598
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2000). *Análise de dados para ciências sociais: A Complementaridade do SPSS* (2º ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Polychroniou, P. (2009). Relationship Between Emotional Intelligence and Transformational Leadership of Supervisors: The Impact on Team Effectiveness. *Team Performance Management: An International Journal*, 7(8), 343-356. doi:10.1108/13527590911002122
- Pordata. (2016a). População Ativa: Total e por Sexo. Portugal. Obtido de <http://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Tabela>
- Pordata. (2016b). População Ativa: Total e por Grupo Etário. Portugal. Obtido de <http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+ativa+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio+-29>
- Pordata. (2016c). População Residente com 15 e mais Anos: Total e por Nível de Escolaridade Completo Mais Elevado. Portugal. Obtido de <http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+15+e+mais+anos+total+e+por+n%C3%ADvel+de+escolaridade+completo+mais+elevado-2101>
- Rast, S., & Tourani, A. (2012). Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 91-100.
- Rasulzada, F., & Dackert, I. (2009). Organizational Creativity and Innovation in Relation to Psychological Well-Being and Organizational Factors. *Creativity and Research Journal*, 21(2-3), 191-198. doi:10.1080/10400410902855283

- Rathnakara, S. (2014). The Impact of Emotional Intelligence on Psychological Well-being of Public and Private Sector Executives: Perspective of Postgraduate Students . *Proceedings of the HR Conference* , 41-49.
- Rego, A., & Fernandes, C. (2005). Inteligência Emocional: contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *Psicologia*, 139-467.
- Rego, A., Sousa, F., Cunha, M. P., Correia, A., & Saur-Amaral, I. (2007). Leader Self-Reported Emotional Intelligence and Perceived Employee Creativity: An Exploratory Study. *Creativity and Innovation Management*, 16(3), 250-264. doi:10.1111/j.1467-8691.2007.00435.x
- Ring, L., Höfer, S., McGee, H., Hickey, A., & O'Boyle, C. (2007). Individual Quality of Life: Can it be Accounted for by Psychological or Subjective Well-being? *Social Indicators Research*, 82(3), 443-461. doi:10.1007/s11205-006-9041-y
- Rose, M. (2001). Disparate Measures in the Workplace... Quantifying Overall Job Satisfaction. *Paper presented at the 2001 British Household Panel Survey Research Conference, 5-7 July 2001, Colchester, UK*. Obtido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.6685&rep=rep1&type=pdf>
- Ryff, C. D. (1989a). In the Eye of the Beholder: Views of Psychological Well-being among Middle-aged and Older Adults. *Psychology and Aging*, 4(2), 195-210. doi:10.1037/0882-7974.4.2.195
- Ryff, C. D. (1989b). Beyond Ponce de Leon and Life Satisfaction: New Directions in Quest of Successful Ageing. *International Journal of Behavioral Development*, 12(1), 35-55. doi:10.1177/016502548901200102
- Ryff, C. D. (1989c). Happiness is Everything, or is it? Explorations on the Meaning of Psychological Well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D. (2002). Optimizing Well-being: The Empirical Encounter of Two Traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1007-1022.
- Ryff, C. D., & Essex, M. J. (1992). The Interpretation of Life Experience and Well-being: The Sample Case of Relocation. *Psychology and Aging*, 7(4), 507-517. doi:10.1037/0882-7974.7.4.507
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. (1995). The Structure of Psychological Well-being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727. doi:10.1037/0022-3514.69.4.719
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Kown Thyself and Become What You Are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13-39. doi: 10.1007/s10902-006-9019-0
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Sadir, M., Bignotto, M., & Lipp, M. (2010). Stress and Quality of Life: The Influence of Some Personal Variables. *Paidéia*, 20(45), 73-81. doi:10.1590/S0103-863X2010000100010
- Sageer, A., Rafat, S., & Agarwal, P. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *Journal of Business and Management* , 5, 32-39. doi:10.9790/487X-0513239
- Saini, R., & Ghai, R. K. (2014). Correlation Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction - An Empirical Analysis. *Acropolis - Enlighteninng Wisdom*, 4(1), 13-15.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.

- Salovey, P., & Mayer, D. J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 772-781.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). What is Emotional Intelligence? Em P. Salovey, & D. J. Sluyter, (Eds) *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-34). New York: Harper Collins.
- Santos, J., & Gonçalves, G. (2011). Cultura Organizacional, Satisfação Profissional e Atmosfera de Grupo. *PSICO*, 42(4), 511-518.
- Santos, J., & Sustelo, M. (2009). Cultura Organizacional e Satisfação Profissional: Estudo Desenvolvido num Hospital Privado. *PSICO*, 40(4), 467-472.
- Shipley, N., Jackson, M., & Segrest, S. (2010). The Effects of Emotional Intelligence, Age, Work Experience, and Academic Performance. *Research in Higher Education Journal*, 9, 1-18.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, Performance and Emotional Intelligence: An Exploratory Study of Retail Managers. *Stress and Health*, 18(2), 63-68. doi:10.1002/smi.926
- Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S., & Sliter, K. (2013). Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence as a Mediator in the Relationship Between Age and Emotional Labor Labor Strategies in Services Employees. *Experimental Aging Research*, 39, 466-479. doi:10.1080/0361073X.2013.808105
- SoheilaPanahi, MdYunus, A., Kadir, R. A., Marzuki, W., Jaafar, W., & SaeedPanahi, M. (2014). Relationship between Psychological Well-being and Age Amongst Malaysian Graduates. *International Journal of Current Research*, 6(3), 5487-5490. Obtido de <http://www.journalcra.com/sites/default/files/4428.pdf>
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Springer, K., Pudrovsk, T., & Hauser, R. (2011). Does psychological well-being change with age? Longitudinal tests of age variations and further exploration of the multidimensionality of Ryff's model of psychological well-being. *Social Science Research*, 40, 392-398. doi:10.1016/j.ssresearch.2010.05.008
- Suresh, S., & Sandhu, D. (2012). Social Skills and Well-being: The Mediating Role of Positive Relations With Others. *Indian Journal of Positive Psychology*, 3(1), 71-74. doi:10.15614/ijpp/2012/v3i1/88631
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473. doi:10.1016/j.jvb.2005.10.003
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its Uses. *Harper's Magazine*, 227-235.
- Udechukwu, I. I. (2009). Correctional Officer Turnover: Of Maslow's Needs Hierarchy and Herzberg's Motivation Theory. *Public Personnel Management*, 38(2), 69-82.
- Vala, J., Monteiro, M. B., Lima, L., & Caetano, A. (1995). A Satisfação Organizacional. Em C. Editora (Ed.), *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas* (pp. 101-122). Oeiras.
- Visani, D., Albieri, E., Offidani, E., Ottolini, F., Tomba, E., & Ruini, C. (2011). Gender Differences in Psychological Well-Being and Distress During Adolescence. *The Human Pursuit of Well-Being: A Cultural Approach*, 65-70. Obtido de DOI 10.1007/978-94-007-1375-8_6
- Vratskikh, I., Masa'deh, R., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2015). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 69-91. doi:10.5539/ijbm.v11n2p69

- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. doi:10.1016/S1053-4822(02)00045-1
- Winston, B., & Patterson, K. (2006). An Integrative Definition of Leadership. *International Journal of Leadership Studies*, 1(2), 6-66. Obtido de https://www.regent.edu/acad/global/publications/ijls/new/vol1iss2/winston_patterson.doc/winston_patterson.pdf
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological Well-being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160. doi:10.1177/0149206306297582
- Zopiatisa, A., Constanti, P., & Theocharous, A. (2014). Job Involvement, Commitment, Satisfaction and Turnover: Evidence From Hotel Employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.013
- Zou, M. (2015). Gender, Work Orientations and Job Satisfaction. *Work, Employment and Society*, 83, 3-22. doi:10.1177/0950017014559267

ANEXO

Questionário

O presente questionário está enquadrado na elaboração de uma dissertação do mestrado em Gestão na Universidade de Aveiro, tendo como objetivo único a investigação científica.

Todos os dados fornecidos serão utilizados somente para fins estatísticos. As suas respostas serão completamente confidenciais e anónimas, pelo que não serão conhecidas pela sua empresa.

As questões que contemplam este questionário deverão ser respondidas com o máximo de sinceridade e verdade, refletindo a sua opinião. Não existem respostas certas ou erradas.

A sua participação é muito importante para este estudo, por isso ficaria muito agradecida pela sua colaboração!

Este primeiro grupo de afirmações pretende entender até que ponto está satisfeito com diversos aspetos do seu trabalho. Numa escala de 1 a 7, em que 1 é “extremamente insatisfeito” e 7 “extremamente satisfeito”, desenhe um círculo à volta do número que melhor representa o quão satisfeito está com o seu trabalho.

Extremamente insatisfeito				Extremamente satisfeito		
1	2	3	4	5	6	7

1. Em relação às suas perspetivas de promoção diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
2. Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que:	1	2	3	4	5	6	7
3. Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
4. Em relação à remuneração que recebe diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
5. Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
6. Em relação ao trabalho que realiza diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
7. Em relação à competência dos seus subordinados, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
8. Tudo somado, e considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta empresa, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7

Numa escala de 1 a 6, em que 1 é “completamente em desacordo” e 6 “completamente de acordo”, desenhe um círculo à volta do número que melhor se aplica a si próprio.

Completamente em desacordo			Completamente de acordo		
1	2	3	4	5	6

1. Costumo deixar-me influenciar por pessoas com opiniões muito firmes.	1	2	3	4	5	6
2. Em geral, não me atrapalho com as situações que estou a viver.	1	2	3	4	5	6
3. Penso que é importante ter novas experiências, que ponham à prova a nossa maneira de ver o mundo e a nós próprios.	1	2	3	4	5	6
4. Tem sido difícil e desencorajante para mim manter relações próximas com os outros.	1	2	3	4	5	6
5. Vivo o meu dia-a-dia, sem pensar realmente no futuro.	1	2	3	4	5	6
6. Quando olho para o meu passado fico contente com os resultados conseguidos.	1	2	3	4	5	6
7. Tenho confiança nas minhas opiniões, mesmo quando são contrárias às da maioria.	1	2	3	4	5	6
8. As exigências (obrigações) do dia-a-dia deixam-me, frequentemente, em baixo.	1	2	3	4	5	6
9. Para mim, a vida tem sido uma aprendizagem, um crescimento e uma mudança contínua.	1	2	3	4	5	6
10. As pessoas diriam que sou uma pessoa generosa, disposta a partilhar com os outros o seu tempo.	1	2	3	4	5	6
11. Eu não sou daquelas pessoas que vagueiam sem rumo (orientação) pela vida.	1	2	3	4	5	6
12. Gosto da maioria dos aspetos da minha personalidade (da minha maneira de ser).	1	2	3	4	5	6
13. Julgo-me pelo que penso ser importante e não por aquilo que os outros acham ser importante.	1	2	3	4	5	6
14. Consigo cumprir bastante bem as várias obrigações/responsabilidades da minha vida diária.	1	2	3	4	5	6
15. Há muito que eu desisti de tentar melhorar ou fazer grandes mudanças na minha vida.	1	2	3	4	5	6
16. Não tenho tido muitas relações calorosas (amigáveis) e confiantes com os outros.	1	2	3	4	5	6
17. Às vezes, tenho a impressão de ter feito tudo o que há a fazer na vida.	1	2	3	4	5	6
18. Sinto-me desiludido, em vários aspetos, com o que consegui fazer na vida.	1	2	3	4	5	6

Numa escala de 1 a 7, em que 1 é “não se aplica rigorosamente nada a mim” e 7

“aplica-se completamente a mim”, desenhe um círculo à volta do número que melhor representa o seu caso.

Não se aplica rigorosamente nada a mim				Aplica-se completamente a mim		
1	2	3	4	5	6	7

1. Compreendo os meus sentimentos e emoções.	1	2	3	4	5	6	7
2. É difícil para mim aceitar uma crítica.	1	2	3	4	5	6	7
3. Reajo com calma quando estou sob pressão.	1	2	3	4	5	6	7
4. Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Procuro compreender os sentimentos da pessoa que estou a ouvir.	1	2	3	4	5	6	7
6. Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio.	1	2	3	4	5	6	7
7. Compreendo as causas das minhas emoções.	1	2	3	4	5	6	7
8. Normalmente, encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor.	1	2	3	4	5	6	7
9. Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções.	1	2	3	4	5	6	7
10. Vivo os problemas dos meus amigos como se fossem os meus problemas.	1	2	3	4	5	6	7
11. De uma forma geral, costumo estabelecer objetivos para mim próprio.	1	2	3	4	5	6	7
12. Tenho dificuldade em conversar com pessoas que não partilham os pontos de vista idênticos aos meus.	1	2	3	4	5	6	7
13. Consigo permanecer calmo, mesmo quando os outros ficam zangados.	1	2	3	4	5	6	7
14. Quando estou triste, sei quais são os motivos.	1	2	3	4	5	6	7
15. Quando sou derrotado num jogo, perco o controlo.	1	2	3	4	5	6	7
16. Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-te feliz por ele.	1	2	3	4	5	6	7
17. Sei bem o que sinto.	1	2	3	4	5	6	7
18. Dou o melhor de mim para alcançar os objetivos a que me propus.	1	2	3	4	5	6	7
19. Fico irritado quando me criticam – mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão.	1	2	3	4	5	6	7
20. Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas.	1	2	3	4	5	6	7
21. Não lido bem com as críticas que me fazem.	1	2	3	4	5	6	7

Idade:

2. Género:

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

3. Habilitações literárias:

- ☐ Até ao 9.º ano
- ☐ Até ao 12.º ano
- ☐ Ensino superior

4. Tem subordinados?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5. Área funcional onde exerce a sua função:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Recursos humanos | <input type="checkbox"/> Armazéns e logística |
| <input type="checkbox"/> Finanças e contabilidade | <input type="checkbox"/> Serviços administrativos |
| <input type="checkbox"/> Marketing | <input type="checkbox"/> Compras |
| <input type="checkbox"/> Comercial, vendas e serviços
pós-venda e de apoio ao cliente | <input type="checkbox"/> Cobranças |
| <input type="checkbox"/> Produção e operação | <input type="checkbox"/> Outra. Qual? _____ |
| <input type="checkbox"/> Manutenção | |

6. Há quanto tempo trabalha na empresa onde se encontra atualmente?

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ De 1 a 3 anos
- ☐ De 3 a 5 anos
- ☐ De 5 a 10 anos
- ☐ De 10 a 20 anos
- ☐ Mais de 20 anos

Muito obrigada!